



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Maestría en Psicología Forense

Proceso de Atención a NNA/personas adultas con Discapacidad,  
en la Entrevista de Cámara de Circuito Cerrado  
**(Centro de Justicia de Familia)**

**Iris Janeth Nolasco Molina**

Guatemala de la Asunción, noviembre de 2019

## **MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO**

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina Director

### **Director**

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal

### **Secretaria**

M.A Karla Amparo Carrera Vela

Licenciada Claudia Juditt Flores Quintana

### **Representantes de los Profesores**

Astrid Thilheimer Madariaga

Leslie Danineth García Morales

### **Representantes Estudiantiles**

Licenciada Lidey Magaly Portillo Portillo

### **Representante de Egresados**

## **CONCEJO ACADÉMICO DE ESTUDIOS DE POSTGRADOS**

M.A. Ronald Amílcar Solís

### **Director de Postgrado**

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina

### **Director Escuela Ciencias Psicológicas**

Dr. PhD. Alex Melgar

M.Sc.Dr. Juan Antonio Álvarez

### **Titulares**

**CODIPs 1611-2019**  
**Autorización para impresión proyecto de investigación.**  
**Maestría en Psicología Forense con Categoría en Artes**

18 de octubre de 2019

Licenciada  
**Iris Janeth Nolasco Molina**  
Escuela de Ciencias Psicológicas

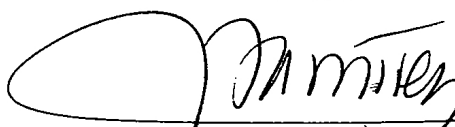
Licenciada Nolasco Molina:

Transcribo a usted el punto **DÉCIMO CUARTO (14)** del Acta **SESENTA Y SEIS GUION DOS MIL DIECINUEVE (66-2019)**, de la sesión celebrada por el Consejo el 08 de octubre de 2019, que literalmente dice:

**“DÉCIMO CUARTO:** El Consejo Directivo, Considerando: Que se conoció oficio D.E.P.Ps 132-2019, de fecha 27 de septiembre, en el que transcribe el Punto TERCERO del ACTA No CADEP-Ps,07-2019 de fecha treinta de agosto de dos mil diecinueve, los miembros del Consejo Académico del Departamento revisaron los documentos que fueron presentado y realizaron algunas preguntas sobre contenidos que fueron de interés debido a lo innovador del tema, la metodología utilizada, entre otros. Considerando, Reglamento de del Sistema de Estudios de Postgrado, Capitulo III, Evaluación del Rendimiento Académico, Artículo 61. Atribuciones del Consejo Académico, literal b, Resolver los asuntos presentados por el Director de Estudios de Postgrado; sobre la Dirección del Departamento, Artículo 66. Atribuciones de la Dirección, literal f, Organizar y supervisar el funcionamiento del control académico basado en lo dispuesto por la Coordinadora General del Sistema de Estudios de Postgrado, n. Extender certificación de cursos, constancia de derechos de graduación y certificación de actas de graduación; sobre la evaluación del rendimiento académico de los estudiantes, Artículo 86. Graduación. Cumplidos los requisitos estipulados en este Reglamento y en el Normativo específico de la Unidad Académica, se le otorgará al profesional el grado que corresponda en acto público. Considerando, el Normativo del Departamento de Estudios de Postgrado de la Escuela de Ciencias Psicológicas, en el artículo 9, Funciones del Consejo Académico, literal g, Conocer sobre asuntos estudiantiles de los programas de estudios de postgrado, tales como proyectos de investigación, solicitudes específicas y otros asuntos no previstos: “Autorizar la impresión del trabajo final a la **Licenciada Iris Janeth Nolasco Molina**, carne No. **200080049** con el tema “Proceso de Atención a NNA/personas adultas con Discapacidad, en la Entrevista de Cámara de Circuito Cerrado (Centro de Justicia de Familia).” **Acuerda: Autorizar la impresión del proyecto de investigación de la Maestría en Psicología Forense con categoría en Artes**”.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAR A TODOS”**



Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizabal  
**SECRETARIA**



**Centro Universitario Metropolitano -CUM- Edificio “A”**  
9ª. Avenida 9-45, zona 11. Tel. 24187530

/Verna



Universidad De San Carlos De Guatemala  
Escuela De Ciencias Psicológicas  
Departamento de Estudios De Postgrado  
Centro Universitario Metropolitano -CUM-  
9ª. Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 407  
Tel. 2418-7561 postgrado@psicousac.edu.gt

**D.E.P.Ps. 173-2019**  
Guatemala, 18 de octubre de 2019

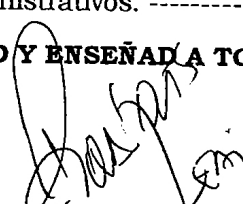
**Autorización para impresión proyecto de investigación.  
Maestría en Psicología Forense**

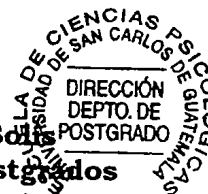
Licenciada  
**Iris Janeth Nolasco Molina**  
Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciada Nolasco Molina:

**Después de saludarle cordialmente, transcribo a usted el Punto TERCERO del ACTA No. CADEP-Ps-07-2019 de fecha treinta de agosto del dos mil diecinueve:** los miembros del Consejo Académico del Departamento revisaron los documentos que fueron presentado y realizaron algunas preguntas sobre contenidos que fueron de interés debido a lo innovador del tema, la metodología utilizada, entre otros. Considerando, Reglamento de del Sistema de Estudios de Postgrado, Capitulo III, Evaluación del Rendimiento Académico, Artículo 61. Atribuciones del Consejo Académico, literal b, Resolver los asuntos presentados por el Director de Estudios de Postgrado; sobre la Dirección del Departamento, Artículo 66. Atribuciones de la Dirección, literal f, Organizar y supervisar el funcionamiento del control académico basado en lo dispuesto por la Coordinadora General del Sistema de Estudios de Postgrado, n. Extender certificación de cursos, constancia de derechos de graduación y certificación de actas de graduación; sobre la evaluación del rendimiento académico de los estudiantes, Artículo 86. Graduación. Cumplidos los requisitos estipulados en este Reglamento y en el Normativo específico de la Unidad Académica, se le otorgará al profesional el grado que corresponda en acto público. Considerando, el Normativo del Departamento de Estudios de Postgrado de la Escuela de Ciencias Psicológicas, en el artículo 9, Funciones del Consejo Académico, literal g, Conocer sobre asuntos estudiantiles de los programas de estudios de postgrado, tales como proyectos de investigación, solicitudes específicas y otros asuntos no previstos: **ACUERDA:** 3) Autorizar la impresión del trabajo final de graduación con el título **"Proceso de Atención a NNA/personas adultas con Discapacidad, en la Entrevista de Cámara de Circuito Cerrado (Centro de Justicia de Familia)."** 4) programar la graduación como fecha de 2 de noviembre para los maestrandos que cumplan con los requisitos académicos y administrativos. -----

**"ID Y ENSEÑAR A TODOS"**

  
**Maestro Ronald Amilcar Solís**  
**Director Departamento de Postgrados**  
**Escuela de Ciencias Psicológicas**





Universidad De San Carlos De Guatemala  
Escuela De Ciencias Psicológicas  
Departamento de Estudios De Postgrado  
Centro Universitario Metropolitano -CUM-  
9ª. Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 407  
Tel. 2418-7561 postgrado@psicousac.edu.gt

Guatemala, 2 de septiembre de 2019

Maestro  
Ronald Solís Zea  
Director  
Departamento de Estudios de Postgrado  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Centro Universitario Metropolitano -CUM-  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Presente

Estimado Maestro Solís:

Reciba un saludo cordial. Por este medio hago de su conocimiento que emito **DICTAMEN TÉCNICO FAVORABLE** al trabajo de graduación del (de la) estudiante Iris Janeth Nolasco Molina, previo a optar al grado de Maestro(a) en Psicología Forense, el cual acompañé durante su realización. Dicho trabajo de graduación lleva por título "Proceso de Atención a NNA/personas adultas con Discapacidad, en la Entrevista de Cámara de Circuito Cerrado (Centro de Justicia de Familia)".

Atentamente,

(f.)

M. Sc. Francisco José Ureta Morales  
Colegiado No. 3327

Autora Proyecto de Investigación

Iris Janeth Nolasco Molina

Licenciada en Psicología

Colegiado No. 4921

Coautor

Mtro. Francisco José Ureta Morales

Maestría en Psicología Forense

Colegiado No. 3327

## ÍNDICE

### INTRODUCCIÓN

### CAPÍTULO I

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| GENERALIDADES.....                   | 3  |
| 1.1. Línea de investigación .....    | 3  |
| 1.2. Planteamiento del problema..... | 8  |
| 1.3. Justificación .....             | 12 |
| 1.4. Alcances y límites .....        | 16 |
| 1.5. Objetivos .....                 | 17 |

### CAPÍTULO II

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| MARCO TEÓRICO .....                                                        | 19 |
| 2.1. Centro de Justicia de Familia.....                                    | 19 |
| 2.2. Tipos de juicio que se realizan.....                                  | 22 |
| 2.2.1. Divorcios ordinarios .....                                          | 22 |
| 2.2.2. Juicio ordinario de filiación y paternidad .....                    | 23 |
| 2.2.3. Procesos relativos a la tutela.....                                 | 23 |
| 2.2.4. El juicio oral de relaciones familiares .....                       | 24 |
| 2.2.5. Juicios orales de Guarda y Custodia.....                            | 25 |
| 2.2.6. Juicios orales relativos a la obligación de prestar alimentos ..... | 26 |
| 2.3. Tipos de juicio en donde interviene el psicólogo .....                | 27 |
| 2.3.1. Personas con discapacidad intelectual.....                          | 28 |
| 2.3.2. Personas con discapacidad física y mental .....                     | 29 |
| 2.4. Crisis emocional .....                                                | 30 |
| 2.5. Familia concepto tipos y evolución .....                              | 34 |
| 2.6. Qué es la Revictimización .....                                       | 36 |
| 2.7. Victimización secundaria.....                                         | 38 |
| 2.8. Revictimización en la familia o institución .....                     | 38 |

|                                      |                                                                                                                    |    |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.9.                                 | Que secuelas psicológicas podrán generar en estas víctimas de la revictimización, sumadas al trauma del abuso..... | 39 |
| 2.10.                                | La entrevista forense .....                                                                                        | 41 |
| 2.11.                                | La entrevista a niños niñas, adolescentes y personas con discapacidad .....                                        | 42 |
| 2.12.                                | Cámara Gesell y cámara de circuito cerrado .....                                                                   | 44 |
| 2.12.1.                              | Cámara Gesell.....                                                                                                 | 45 |
| 2.12.2.                              | Cámara de circuito cerrado .....                                                                                   | 46 |
| 2.12.3.                              | Diferencias .....                                                                                                  | 46 |
| 2.13.                                | Desarrollo de la entrevista en cámara de circuito cerrado .....                                                    | 47 |
| 2.14.                                | Rol del psicólogo antes, durante y después de la entrevista .....                                                  | 48 |
| 2.15.                                | Técnicas de abordaje para desarrollar la entrevista .....                                                          | 50 |
| 2.16.                                | Medios que facilitan el desarrollo de la entrevista.....                                                           | 52 |
| 2.17.                                | Ambiente del juzgado y condiciones del lugar de entrevista .....                                                   | 55 |
| 2.18.                                | Equipos multidisciplinarios .....                                                                                  | 56 |
| 2.19.                                | Personal que interviene en la entrevista y rol de cada uno .....                                                   | 57 |
| 2.19.1.                              | Personal de guardería.....                                                                                         | 57 |
| 2.19.2.                              | Personal de juzgado .....                                                                                          | 58 |
| 2.19.3.                              | Personal de sistema de circuito cerrado .....                                                                      | 58 |
| CAPÍTULO III                         |                                                                                                                    |    |
| MARCO METODOLÓGICO .....             |                                                                                                                    | 59 |
| 3.1.                                 | Sujetos de investigación: .....                                                                                    | 59 |
| 3.2.                                 | Instrumentos de investigación .....                                                                                | 59 |
| 3.3.                                 | Procedimiento de Investigación.....                                                                                | 61 |
| 3.4.                                 | Diseño y Metodología de la Investigación .....                                                                     | 61 |
| CAPÍTULO IV                          |                                                                                                                    |    |
| RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO..... |                                                                                                                    | 66 |
| 4.1                                  | Resultados cuestionario .....                                                                                      | 66 |
| 4.2                                  | Cuestionario a padres o encargados.....                                                                            | 75 |

|                                              |     |
|----------------------------------------------|-----|
| Cuadro de datos # 1 .....                    | 75  |
| 4.3 Análisis general .....                   | 78  |
| CAPÍTULO V                                   |     |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....         | 85  |
| 5.1 Conclusiones .....                       | 85  |
| 5.2 Recomendaciones .....                    | 88  |
| CAPÍTULO VI                                  |     |
| PROYECTO DE INTERVENCIÓN .....               | 91  |
| 6.1. Análisis de Participantes .....         | 91  |
| 6.2. Análisis de problemas .....             | 93  |
| 6.3. Análisis Contextual y Diagnóstico ..... | 94  |
| 6.5. Análisis de Opciones .....              | 100 |
| 6.6. Marco Conceptual .....                  | 103 |
| 6.7. Matriz de Marco Lógico .....            | 109 |
| 6.8. Presupuesto .....                       | 121 |
| 6.9. Cronograma .....                        | 125 |
| 6.10. Evaluación del Proyecto .....          | 127 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS                   |     |
| ANEXOS                                       |     |

## INTRODUCCIÓN

El Centro de Justicia de Familia ubicado en la ciudad de Guatemala, es el ente encargado de impartir justicia, con el fin de mantener la igualdad y equidad del grupo familiar, teniendo como fin último el bienestar de los miembros de la familia y por ende de la sociedad en sí. Inicio a funcionar desde el año 2014, se integraron ocho juzgados encargados de conocer juicios de relaciones familiares, guarda y custodia, interdicción, pérdida de patria potestad.

Después de cuatro años de funcionamiento del centro de justicia de familia aún se carece de un protocolo específico de atención antes y después los niños, niñas, adolescentes y personas adultas con alguna discapacidad física e intelectual; quienes deben vivir la experiencia de ser entrevistados por el profesional de la psicología en cámara de circuito cerrado, para garantizar el derecho de opinión, con el fin de evitar la victimización secundaria. es decir que cuando se desarrolla la entrevista, los jueces, oficiales de audiencia, personal auxiliar de guardería, el técnico en el equipo de circuito cerrado y los profesionales de psicología realizan su trabajo sin lineamientos estandarizados que resguarden la estabilidad emocional de la persona que va a ser evaluada, y guiar a la persona encargada de traerlos a la entrevista.

La investigación permitió identificar el proceso que desarrollan las partes que intervienen en la entrevista, se implementó el enfoque cuantitativo, modelo descriptivo, utilizando un cuestionario aplicado a padres encargados, jueces, oficiales y psicólogos. Los resultados fueron recabados y luego vaciados en programa SPSS para luego realizar el análisis estadístico descriptivo presentado a través de gráficas.

Con el análisis de los resultados se logró describir el proceso de atención que se brinda en el Centro de Justicia de Familia a los niños, niñas, adolescentes y personas adultas con alguna discapacidad, que son entrevistados en cámara de circuito cerrado y se evidenció la victimización secundaria en el proceso. Se propone el proyecto para la elaboración e institucionalización del **“Protocolo de atención del equipo multidisciplinario que atiende a NNA/personas adultas con discapacidad en los Juzgados de Conocimiento del Centro de Justicia de Familia”**.

Respondiendo a las normas y principios que rigen el actuar de los jueces, para que apliquen el interés superior del niño, visto desde las necesidades propias del desarrollo volitivo, el oficial de audiencia, instruya a la persona responsable o encargado del NNA o persona con discapacidad, que traerá a la entrevista, sobre la ruta a seguir para darle seguridad, que los psicólogos desarrollen el protocolo para recibir declaraciones en cámara de circuito cerrado, atendiendo el interés superior del niño y su derecho a opinión, la persona auxiliar de la sala de cuidado debe conocer que audiencias se realizaran con entrevista, llevarlos a la sala de entrevista y regresarlos a sala de cuidados, el operador del Sistema de Circuito Cerrado en el ámbito de familia, debe tener conocimiento pleno de las audiencias programadas, supervisar el óptimo funcionamiento del equipo previo a la entrevista.

## **CAPÍTULO I**

### **GENERALIDADES**

#### **1.1. Línea de investigación**

Desde el marco referencial de las líneas de investigación se toma en consideración el área de la estructura social y la realidad psico-social de los guatemaltecos, considerando que la violencia es un problema en la sociedad, desde su cosmovisión estructural, cultural, política, social, psicológica; por ende, la violencia primaria se da en la familia, y de forma secundaria en las instituciones, que brindan atención a las problemáticas y conflictos del ámbito familiar.

Para comprender la violencia que se desarrolla en el proceso de atención, en el ámbito judicial, es necesario entender que existen procesos culturales que incluyen la violencia, como menciona (Galtung, 1969). La violencia cultural “cualquier aspecto de una cultura que pueda ser utilizada para legitimar la violencia en su forma directa o estructural. La violencia simbólica introducida en una cultura no mata ni mutila como la violencia directa o utiliza la explotación como la violencia incorporada en una estructura”. Pág.147.

De ahí que las personas inmersas en una vida de violencia, llegan a legitimar las acciones de violencia; en el caso de los operadores de justicia que viven en la cultura de violencia, en alguna medida van a influir en la atención judicial que realice, proyectando hacia los demás la violencia. Es decir que el desempeño de quien brinda y quien recibe la atención, está delimitado por conductas pre concebidas de violencia. Porque la violencia cultural y estructural, hacen ver la violencia como válida, en donde las personas llegan a funcionar dentro del ámbito de violencia y desconocen las practicas del buen vivir o vivir en paz y armonía.

Las personas que asisten en busca de justicia, están pensando en satisfacer alguna necesidad, ya sea de supervivencia, porque les han amenazado su vida, de bienestar porque desean que se cumplan sus necesidades en salud, educación, vivienda, protección, alimentación, o porque desean libertad cuando sienten que la otra parte les cohibe o reprime.

En el caso de las instituciones que dan atención alejada de principios básicos en pro del respeto a los derechos humanos. Para (Kreuter, 2006; Soria 1998) la violencia secundaria se evidencia cuando se van reproduciendo los esquemas de violencia estructural en sus procesos de atención, a través del retardo en la atención, la falta de ambientes adecuados, el desconocimiento del buen trato a los usuarios, el verles como un número más de un proceso, atenderles en los tiempos que el proceso requiera, o los ejecutores del mismo como son el juez oficial, el psicólogo, el auxiliar de guardería y de circuito cerrado.

Cada uno de ellos atiende a la persona desde sus propias necesidades, horarios, carga laboral y se olvidan que al desatender a la persona se le vulneran sus derechos humanos, la cual se va incrementando, creando costas en la inestabilidad emocional de cada persona que es atendida y generando una pérdida de fe en los procedimientos y respuestas que les brindan los profesionales. Al incrementar el daño causado por la violencia primaria, se desarrolla más daño con la violencia secundaria recibida en la institución que imparte justicia.

Desde la mirada legal, se debe considerar que Guatemala ha ratificado convenio en Derechos humanos, por lo tanto, se tomó en cuenta para la investigación, las 100 reglas de Brasilia, en la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana. (2008), se estableció que se debe considerar a las personas en situación de vulnerabilidad a niños, niñas, adolescentes, personas adultas mayores, con discapacidad, indígenas, víctima de delito, migrante o desplazados internos, en situación de pobreza, mujeres, pertenecientes a minorías o privados de libertad.

Los niños, niñas, adolescentes y personas con alguna discapacidad al momento de estar incluidos en proceso judicial familiar deben ser entrevistados en una sala adecuada y ambientada para tal fin, el equipo multidisciplinario dígame juez, oficial de audiencia, profesional de psicología, auxiliar de guardería debe usar un lenguaje comprensible y sencillo. Conocer un mismo procedimiento para informar el procedimiento a los padres y o encargados para evitar confusiones que llevan a incrementarse los niveles de inestabilidad emocional en ellos y en los usuarios.

Así mismo la convención de los derechos del niño establecido por las Naciones Unidas(1989) en el artículo 3 revela: “En todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial a que se atenderá será el interés superior del niño” de ahí que el Estado de Guatemala crea la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, vigente desde el año 2003, establece que

todos los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a ser protegidos contra cualquier forma de explotación o abuso sexual.

Se consideran los siguientes artículos por interés de la investigación, el art. 5.” Interés de la niñez y la familia. El interés superior del niño, es una garantía que se aplicará en toda decisión que se adopte con relación a la niñez y la adolescencia, que deberá asegurar el ejercicio y disfrute de sus derechos, respetando sus vínculos familiares, origen étnico, religioso, cultural y lingüístico, teniendo siempre en cuenta su opinión en función de la edad y madurez.

En ningún caso su aplicación podrá disminuir, tergiversar o restringir los derechos y garantías reconocidos en la Constitución Política de la República, tratados y convenios en materia de derechos humanos aceptados y ratificados por Guatemala y en esta Ley. Se entiende por interés de la familia, a todas aquellas acciones encaminadas a favorecer la unidad e integridad de la misma y el respeto de las relaciones entre padres e hijos, cumplidos dentro del ordenamiento legal. El Estado deberá promover y adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento efectivo del interés de los niños, niñas y adolescentes y de la familia.

En el artículo 11. En relación a la Integridad, reza que “todo niño, niña y adolescente tiene derecho a ser protegido contra toda forma de descuido, abandono o violencia, así también a no ser sometido a torturas, tratos crueles, inhumanos o degradantes”. (Art. 56). El Estado deberá adoptar las medidas necesarias para su protección (Art. 54). A las personas con

discapacidad física, intelectual o sensorial en el artículo 46, establece que deben gozar de una vida digna y plena. En el artículo 47. Obligación estatal. El Estado deberá asegurar el derecho de los niños, niñas y adolescentes con discapacidad a recibir cuidados especiales gratuitos. Indudablemente esto debe incluir que el trato a darles es integral iniciando por acceso a instalaciones apropiadas a sus necesidades, atención según su discapacidad. Sin embargo los órganos jurisdiccionales encargados de administrar justicia en el ámbito de familia, carecen del protocolo específico de atención para el equipo multidisciplinario que guíe, para que los usuarios sientan el resguardo de su estabilidad emocional, el respeto a la dignidad y demás derechos humanos.

La universidad de San Carlos De Guatemala en respuesta a las políticas internacionales de incluir una vida sin violencia, donde se respete la dignidad y se brinden los cuidados necesarios para mantener la salud mental y contribuir con investigaciones que evidencien focos de violencia y se tomen las acciones necesarias para reeducar a la población hacia una vida con cultura de paz.

Es importante que se explore y se describan los procesos de atención que se desarrollan actualmente para evidenciar si se está dando la victimización secundaria en la atención que se brinda a NNA, personas con discapacidad, en el centro de justicia de familia, identificar las manifestaciones de violencia que se dan en el proceso de atención a los NNA, personas con discapacidad.

## **1.2. Planteamiento del problema**

El artículo 1 de la Constitución Política de la República de Guatemala (1985), establece “Protección a la persona. El Estado de Guatemala, se organiza para proteger a la persona y a la familia, su fin supremo es la realización del bien común”. La Constitución Política de la República, contiene una serie de normas supremas que desglosan en cuerpos legales normas de carácter ordinario, sin embargo, también deja plasmado en el artículo 46 la preeminencia del Derecho internacional fundamentalmente del Derecho Internacional de los Derechos Humanos. La Carta Magna reconoce la primacía de la persona humana como sujeto y fin del orden social “reconoce a la familia como génesis primario y fundamental de los valores espirituales y morales de la sociedad y, el Estado, como responsable de la promoción del bien común, de la consolidación del régimen de legalidad, seguridad, justicia, igualdad, libertad y paz...”. Constitución Política de Guatemala (1986).

El organismo judicial en Guatemala, es el ente encargado de impartir justicia, existiendo diferentes áreas específicas para atender a los usuarios, en sus diferentes demandas. Con el devenir de los años, después de 1960 la legislación en relación a la regulación y aplicación del derecho de familia estaba a cargo de jueces de naturaleza mixta, pues atendían en el ámbito laboral, civil, trabajo, familia, en la actualidad ya existen centros especializados para atención en el ámbito de femicidio, trabajo y familia, no existía un proceso de atención en el ámbito de la jurisdicción privativa.

Dado que Guatemala ha ratificado los convenios internacionales en materia de Derechos Humanos, desde 1990 se le exige modificar “doctrina de la situación irregular” por la “doctrina de protección integral”. Ello implica pasar de una concepción de los “menores”

como objeto de tutela y represión, a considerar niños, niñas y adolescentes como sujetos de pleno derecho. Después de trece años de haber ratificado la Convención Derechos del Niño en Guatemala finalmente se readecuó la legislación y se puso en vigencia la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia Ley PINA mediante Decreto 27-2003.

La Ley tiene como objetivo lograr una integración familiar y promoción social, que persigue el desarrollo integral sostenible de la niñez y adolescencia dentro del ámbito familiar, por lo tanto, se debe mantener en el respeto a los derechos humanos de todo el núcleo familiar.

Entre los derechos que deben ser resguardados esta la educación, salud, trabajo y asistencia social, por ser derechos fundamentales del ser humano, los cuales están garantizados por la constitución política de la república, para que las personas accedan a una mejor calidad de vida. ¿Si la legislación internacional y nacional promulga el respeto a los derechos humanos porque los entes encargados de impartir justicia violentan y re victimizan a la población que atienden?

Para Friday, P.C. y Kirchhoff, F. (2000), la victimización primaria, entendida como “la consecuencia derivada de haber padecido un delito y que va acompañada de efectos físicos, económicos y psicosociales que se mantienen en el tiempo. La víctima no solo sufre los perjuicios derivados del daño”, en muchos casos, se produce la victimización secundaria, que se deriva de las relaciones de la víctima con el sistema de justicia. Esta es considerada más negativa, ya que es producida por el propio sistema, que victimiza a quien se dirige a solicitar justicia. En ocasiones las víctimas sienten que están perdiendo el tiempo y dinero, y que además no son comprendidas. Pág. 66

Dada las necesidades de atender a la población de forma específica a la rama de justicia de familia donde se concentra la mayor cantidad de población, se funda el Centro de Justicia de Familia para la ciudad de Guatemala, ubicado en la sexta avenida 5-66 zona 1 ciudad de Guatemala, funciona desde agosto del año 2014, instituido con la intencionalidad de brindar atención pronta y cumplida a las personas que inician juicios en el ámbito de familia.

siendo amparado por la ley de Tribunales de Familia, la cual presenta algunas características, como mantener el objetivo protector de los débiles, desarrolla de forma oral, pues se realiza regularmente por medio de audiencias, con constancia escrita de lo más indispensable, esencialmente anti formalista, suficiente, flexibilidad y poder discrecional en su actuación para requerir la verdad y recabar la prueba que estime necesaria, con un sistema de medidas coactivas de protección, de aplicación rápida y eficaz, con fases efectivas para que el juez pueda aplicar la conciliación en los casos que así lo recomienden para la resolución de problema familiar presentado.

Este órgano jurisdiccional por 4 años contó con 3 juzgados de admisibilidad de las demandas nuevas, los cuales conocían las peticiones legales de los usuarios del ámbito familiar y luego transferían los juicios a los juzgados de conocimiento. A partir del año 2019, se suprimen los juzgados de Admisibilidad, y las 8 judicaturas a los que se le denominan de conocimiento, continúan siendo los encargados de conocer y realizar el proceso hasta llegar a sentencia del juicio que se requiera.

Los jueces solicitan en la resolución que emiten, que el profesional de psicología realice la entrevista en cámara de circuito cerrado, dependiendo del tipo de juicio, lo requieren en los juicios de Guarda y Custodia, Interdicción, Perdida de Paria Potestad, solicitud de pasaporte, y algunas veces lo solicitan en relaciones familiares. Es decir que no siempre solicitan la entrevista; a esta falta de equidad para que todos los juicios tengan el mismo procedimiento, se incluye que algunos jueces realizan la entrevista en su oficina, ya sea con auxilio del profesional en psicología o sin el. Cuando realizan la entrevista en cámara de circuito cerrado, algunos jueces permiten el ingreso del encargado de niño niña adolescente o persona con discapacidad, olvidándose o desconociendo que es contraproducente que ellos estén presentes, porque ocasionara indisposición ante lo que escucha que opina el entrevistado, vulnerándole al salir de la audiencia.

En relación a las personas que brindan apoyo con el sistema de circuito cerrado, se tiene una persona encargada para todas las salas, carece de una agenda que le facilite estar al tanto de las necesidades que se puedan presentar con el audio, es sabido que los jueces muchas veces no escuchan y tienen que estar preguntando reiteradamente las mismas preguntas.

Las 3 personas que están en el área de guardería, quienes se encargan de atender en el espacio reducido y con diferentes estímulos externos, como escuchar la problemática de los usuarios que llegan a exponer su situación en el área de mediación, la cual está en el mismo ambiente de la guardería.

Las personas de guardería solo están en sus horarios laborales y cuando se suscita una emergencia que requiere un poco más de tiempo, se excusan de continuar atendiendo a los niños.

El profesional de psicología en la mayoría de veces no hace uso del área de guardería ni pide apoyo al personal, por las mismas carencias que tiene dicha área.

Cada profesional de psicología realiza un proceso de atención antes durante y después de la entrevista desde su conocimiento en atención clínica.

Ante la falta de procedimientos estandarizados surge la necesidad de describir el proceso de atención que se brinda en el centro de justicia de familia a los niños, niñas, adolescentes y personas con discapacidad, que asisten a entrevista en cámara de circuito, e identificar la victimización secundaria en el proceso de atención. Se dio respuesta a la interrogante ¿Cuál es el proceso de atención que se brinda en el Centro De Justicia De Familia a los niños, niñas, adolescentes y personas con discapacidad?

### **1.3. Justificación**

Dándole seguimiento a la visión que tiene el Organismo Judicial de administrar e impartir justicia, garantizando el acceso, atención, y debido proceso a la población en estado de vulnerabilidad, respetando los derechos fundamentales de toda persona, indistintamente de su género, edad, raza, credo, condición económica, con alguna discapacidad física o mental. Sin embargo, al transcurrir 4 años del funcionamiento del Centro de Justicia de Familia, el personal que intervienen en el proceso de atención a los usuarios, dígame los profesionales de psicología que laboran, carecen del protocolo específico de atención a la población,

teniendo que desarrollar y aplicar un procedimiento sin estándares de atención idónea a los niños, niñas, adolescentes y personas con discapacidad.

Se debe considerar que, dentro del ámbito de la Psicología Judicial, la cual es considerada como la “ciencia que trata de describir y explicar los supuestos psicológicos del poder judicial, los procesos cognitivos (representaciones, creencias, actitudes) de la justicia, los procesos y fenómenos psicológicos de los actores judiciales, que cristalizan el marco ideológico de los sistemas judiciales”, (Garzón, 1989, p. 24) expuesto por Giménez, 2012) p.37. Conlleva a que los psicólogos trabajen con el equipo multidisciplinario, para lograr desarrollar la entrevistada en la cámara de circuito cerrado, dando atención digna que a la persona requiere. Sin embargo, la familiarización con la violencia y en este caso la victimización secundaria que los profesionales ejercen, están reforzadas por el aprendizaje social, cognitivo, ambiental, en el que día con día vive y reproduce. Beristáin (1996).

Para Albert Bandura. (1987) “el aprendizaje como resultado de la interacción social”, es decir que, al vivir en un escenario de violencia cultural, tendrá como resultado la aplicación de tales conductas, por ser condiciones innatas en el ser humano. Obviamente esperaríamos que los refuerzos que recibe todo ser humano estuvieran enfocados en conductas deseables y positivas de respeto, que lleve a una adecuada representación social para el bienestar común.

Desde la perspectiva de la psicología cognitiva conductual el ser humano aprende y reaprende nuevas formas de comportamiento, es decir que si vive en ambientes de violencia

tiende a familiarizarse, pero también si se le modifican estos comportamientos en relación al respeto y dignidad de su ser, será capaz de adaptarse.

Marzillier, reconocen que los procesos cognitivos y la interacción social, estimulan o limitan el desempeño de las personas, acorde a las circunstancias de vida. Como *los* procesos cognitivos atañen al modo como transformamos y procesamos los estímulos ambientales (Marzillier, 1980), es necesario que se considere la integración del método cognitivo conductual, para que los profesionales del centro de Justicia de Familia reestructuren sus procesos cognitivos conductuales, utilizando una herramienta metodológica como el protocolo de atención en la entrevista de cámara de circuito cerrado.

Desde la importancia de hacer readecuaciones cognitivas, la escuela de estudios judiciales como ente rector de la formación continua del personal que labora en los distintos órganos jurisdiccionales, ha capacitado al personal del área de psicología y jueces en la aplicación de los protocolos para recibir declaraciones ya sea en cámara de circuito cerrado o cámara dando seguimiento a lo referente al Uso De Cámara De Gesell y Circuito Cerrado, establecido en el Artículo 5. Del acuerdo 42-2014 Reglamento de los Órganos Jurisdiccionales y Administrativos del Centro de Justicia de Familia de la Ciudad de Guatemala.

El cual literalmente indica: “En los casos en los que deba recibirse declaración y/o entrevista de niños, niñas o adolescentes, es obligatorio el uso del sistema de circuito cerrado de televisión. Para tal efecto, los niños, niñas y adolescentes se ubicarán en las salas

de entrevistas respectivas y no podrán ingresar a las salas de audiencias o despacho-sala del Juez. El uso del circuito cerrado de televisión se regirá por las normas de funcionamiento de la cámara Gesell, circuito cerrado y otras herramientas para recibir las declaraciones de niños, niñas y adolescentes víctimas y/o testigos, contenidas en el acuerdo Número 16-2013 de la Corte Suprema de Justicia”.

Pero acompañado a este acuerdo, debe estar la capacitación de los demás laborantes, que participan en el proceso de entrevista, y de acuerdo a las necesidades propias del Centro de Justicia de Familia, se requieren procedimientos específicos, para ir desvaneciendo el re victimización.

Al existir un procedimiento de atención que sea adaptado e integrado como reforzador positivo para beneficio de la población que recibe la atención en el ámbito de familia, el mismo permitirá que el sistema de justicia y los profesionales que atienden a los usuarios para la ejecución de la entrevista, vivencien y empleen un procedimiento óptimo en procura del respeto a la dignidad humana evitando la victimización secundaria.

La universidad de San Carlos de Guatemala tiene como política la proyección social, y busca que sus diferentes entes de formación cumplan con tal política. Por ende la Escuela de Ciencias Psicológicas a través de la implementación y desarrollo de la maestría en Psicología Forense, lleva su atención específica a que los maestrandos desplacen el conocimiento adquirido y provean a las distintas instituciones, de investigaciones necesarias para luego facilitar las herramientas metodológicas, que benefician a los

profesionales que se desempeñan en el sistema de justicia y a los usuarios, con el fin de modificar aquellas prácticas que victimizan de forma secundaria a las víctimas o personas en estado de vulnerabilidad. De tal manera que se logre cumplir con los principios en derechos humanos, la legislación nacional y reglamentos o acuerdos de la institución judicial.

#### **1.4. Alcances y límites**

El alcance de la investigación, conlleva a conocer el proceso de atención niños, niñas, adolescentes y personas con discapacidad, en la entrevista de cámara de circuito cerrado en el Centro de Justicia de Familia e identificar la victimización secundaria en el proceso de atención.

Para recabar la información se hizo uso de un diseño cuantitativo, donde la muestra respondió el instrumento denominado cuestionario. Posteriormente se realiza la descripción y análisis de datos. La investigación se desarrolló en el año 2018.

Como resultado de la investigación se propone el proyecto para la elaboración del protocolo de atención del equipo multidisciplinario que atiende a NNA/personas adultas con discapacidad en los Juzgados de Conocimiento del Centro de Justicia de Familia, para contar con la herramienta metodológica, como guía, para que jueces, oficiales, personal encargado de guardería, técnico operador del equipo de circuito, y psicólogos den la tensión integral con espacios físicos idóneos, personal capacitado para la función específica, aplicación del protocolo para recibir declaración, con más personal en sala de guardería, auxiliar de juez y operador de sistema de circuito.

Las limitantes del proceso de investigación fueron el poco tiempo para aplicar los instrumentos, la carga laboral de oficiales y jueces, les limitó a entregar el cuestionario en el tiempo establecido. La suspensión de audiencias y las pocas audiencias que se realizan donde se utiliza la cámara de circuito cerrado.

## 1.5. Objetivos

### 1.5.1. General:

Explicar el proceso de atención niños, niñas, adolescentes y personas con discapacidad, en la entrevista de cámara de circuito cerrado.

### 1.5.2. Específicos:

Describir el proceso de atención que se brinda en el centro de justicia de familia a los niños, niñas, adolescentes y personas con discapacidad, que asisten a entrevista en cámara de circuito

Identificar la victimización secundaria en el proceso de atención de los niños, niñas, adolescentes y personas con discapacidad en la entrevista.

## Definición de variables

| <b>Categoría principal</b> | <b>Sub categorías</b> | <b>Indicadores</b>                                                                                                                  | <b>Instrumento /reactivos</b>                                |
|----------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Proceso de atención        | Entorno físico        | Salas de espera confortables, juguetes y juegos neutros, espacio de aseo, agua, conexión de sonido, sala entrevista con mesa, silla | Cuestionario a Psicólogos, oficiales, jueces preguntas 13-15 |
| Victimización secundaria   |                       |                                                                                                                                     | Cuestionario a                                               |

|                                                     |                         |                                                                                                             |                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                     |                         | armario, color de pintura de paredes.                                                                       | padres o encargados preguntas 13-17                                                                                         |
| Proceso de atención<br><br>Victimización secundaria | Personas de apoyo       | Operador del Circuito Cerrado, personal de guardería, oficial de audiencia, juez.                           | Cuestionario a Psicólogos, oficiales, jueces preguntas 1-12, 22-24<br><br>Cuestionario a padres o encargados preguntas 1-12 |
| Proceso de atención<br><br>Victimización secundaria | Entorno entrevista      | Verificar ruido, distractores, teléfono, amplitud, juguetes a la vista, libros, observación por los padres. | Cuestionario a Psicólogos, oficiales, jueces preguntas 16-21                                                                |
| Proceso de atención<br><br>Victimización secundaria | Pauta del entrevistador | Comportamiento, actitud, comunicación                                                                       | Cuestionario a Psicólogos, oficiales, jueces preguntas 25-42                                                                |

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Centro de Justicia de Familia**

Desde el mes de agosto del año 2014, fue inaugurado el denominado Centro de Justicia de Familia, mismo que actualmente se encuentra ubicado en la sexta avenida 5-66 zona 1 de la ciudad capital de Guatemala. Este centro de justicia fue creado por la Corte Suprema de Justicia con la intención de brindar atención pronta y cumplida a las personas que inician juicios en el ámbito de familia, todo esto dentro del marco de la denominada Política Judicial para los órganos de la materia de familia que rigen estos juzgados. De esta forma se da seguimiento a la visión que tiene el Organismo Judicial de administrar e impartir justicia, garantizando el acceso, atención y el debido proceso a la población en estado de vulnerabilidad en procura de la paz y la armonía social.

El fundamento legal a partir del cual se constituyen, en primer lugar los juzgados con competencia específica para conocer procesos de familia se encuentran en la Ley de Tribunales de Familia, misma que en su artículo 1 establece que: “Se instituyen los Tribunales de Familia con jurisdicción privativa para conocer en todos los asuntos relativos a la familia”. Por su parte la competencia asignada a estos juzgados la regula el artículo 2 de la mencionada ley, misma que regula que:

Corresponden a la jurisdicción de los tribunales de familia los asuntos y controversias cualquiera que sea la cuantía, relacionados con alimentos, paternidad y filiación, unión de hecho, patria potestad, tutela, adopción, protección de las personas,

reconocimiento de preñez y parto, divorcio y separación, nulidad de matrimonio, cese de la unión de hecho y patrimonio familiar. (Ley de Tribunales de Familia, 1964)

Desde su creación en la ciudad capital de Guatemala, los tribunales de familia tuvieron su sede principal en la torre de tribunales del Organismo Judicial, y por su parte en cada uno de los diferentes municipios y departamentos de Guatemala, en muchos de los cuales su competencia es mixta, conociendo también de materia laboral y civil. En la ciudad capital de Guatemala no fue sino hasta el año 2014, cuando fue creado el Centro de Justicia de Familia, integrando en un mismo edificio a todos los juzgados que cuentan con competencia en el ramo de familia en el Departamento de Guatemala.

Antes de que fuese creado el Centro de Justicia de Familia, los profesionales de la psicología se encontraban asignados a cada uno de los juzgados de esta rama, pudiendo conocer únicamente de los procesos asignados a dicho juzgado. Con la creación de dicho centro de justicia, se modificó el esquema organizacional, puesto que fue creado el departamento de psicología, a cuyos integrantes les son asignados los casos de una manera aleatoria, para la mejor distribución de la carga de trabajo.

De conformidad con datos proveídos por el Centro de Justicia de Familia, durante el año 2017 fueron interpuestas aproximadamente 5,600 demandas, siendo resueltos con sentencia un aproximado de 1,280. De gran parte de las demandas interpuestas y los casos juzgados se solicita apoyo al departamento de Psicología, para que se emitan informes especialmente en los casos en los que se disputa la Patria Potestad, Guarda y Custodia, Violencia Intrafamiliar, procesos de autorización de expedición de pasaporte a Niños, Niñas y

Adolescentes, Relaciones Familiares, procesos ordinarios de divorcio, Modificación de las Relaciones Familiares, Voluntario de Utilidad y Necesidad, Tutela y Pro tutela y de Interdicción, entre otros.

Desde el departamento psicológico se brindan elementos científicos que permiten establecer la dinámica de la familia evaluada y proponer recomendaciones en las esferas personales, sociales, familiares, culturales y económicas, que contribuyan a la resolución del conflicto familiar. Para mejor aplicación de criterios y procedimientos el departamento psicológico del Centro de Justicia de familia cuenta con protocolos que guían a las y los profesionales de la psicología que trabajan el ámbito judicial familiar en la elaboración de una evaluación psicológica forense familiar, la cual se plasma en un informe objetivo, imparcial, técnico y científico que aporta al juez información útil para resolver el conflicto familiar.

La evaluación psicológica y su correspondiente informe, se elaboran desde la psicología forense entendiendo por ésta “la aplicación de la Psicología (métodos y conocimientos) a la realización de pruebas periciales en el ámbito del Derecho. Es, por tanto, la Psicología aplicada a los tribunales o a aquellas actividades que el psicólogo puede realizar en el Foro” (Manzanero, 2009), así también se le conoce como la “...rama de la Psicología Jurídica que desarrolla sus conocimientos y aplicaciones con vistas a concluir sus hallazgos en el seno de una Sala de Justicia con la finalidad de auxiliar al juzgador en la toma de decisiones” (Soria Verde & Sáiz Roca, 2005).

## 2.2. Tipos de juicio que se realizan

Dentro de los asuntos que se conocen en el Centro de Justicia de Familia de la Ciudad Capital se encuentran los siguientes:

### 2.2.1. Divorcios ordinarios

El matrimonio es la institución social que da vida a la familia, que por definición es la base de la sociedad. Lastimosamente conforme el paso del tiempo, es cada vez más común que los matrimonios atraviesen por situaciones difíciles y en muchas ocasiones los cónyuges optan por finalizar el vínculo que los une. Existen dos clases de procesos de divorcio, el voluntario, en el cual los cónyuges de mutuo acuerdo deciden disolver el vínculo matrimonial y en estos no se le da intervención al departamento psicológico.

Por otra parte, se encuentran los divorcios ordinarios, en los cuales es una de las partes la que quiere disolver el vínculo y entabla la Litis contra el cónyuge renuente. En estos casos y debido a que muchas veces existe complejidad para que el juez pueda emitir una sentencia justa, se hace necesario que se le de intervención al departamento de psicología, especialmente si fruto del matrimonio hay hijos menores de edad.

El matrimonio es prácticamente la principal institución del Derecho de Familia, por cuanto de ella se derivan una serie de derechos y obligaciones no solo para los cónyuges sino también para los hijos y demás parientes. Lo relativo al derecho de familia encuentra su

fundamento legal sustantivo en el libro primero del Código Civil de Guatemala, Decreto Ley 106.

#### 2.2.2. Juicio ordinario de filiación y paternidad

La filiación legítima da origen a la relación paterno filial y por ende otorga al menor, el derecho que la ley de la niñez y adolescencia le garantiza como lo es el derecho a una identidad. La filiación puede ser legítima e ilegítima. Dentro de estos procesos se suscita la paternidad que se reclama por parte de la mujer en representación del hijo cuyo padre se niega a reconocer. En estos procesos se derivan una serie de circunstancias que el juez debe atender, principalmente que se derivan de los tratados y convenios internacionales en materia de Derechos de la Mujer y fundamentalmente en materia de derecho de menores, de la Convención sobre los Derechos del Niño.

#### 2.2.3. Procesos relativos a la tutela

El origen de esta puede ser testamentario, por parentesco, tutela legítima o por ministerio de la ley. Existen relaciones entre las familias y de las que lo son derivados del parentesco por afinidad, pero también el caso de que se generan por razón de testamentos, y dentro de ello, se evalúa al caso concreto lo relativo al parentesco y la tutela. En casos como el presente, el juez de familia se apoya grandemente en lo que se deduce de los informes psicológicos, puesto que estos le pueden brindar un panorama más amplio para que pueda emitir una sentencia buscando siempre el mayor interés de la parte más débil.

#### 2.2.4. El juicio oral de relaciones familiares

También se les conoce como relaciones impropias puesto que nacen a raíz del vínculo jurídico del parentesco de afinidad. Comúnmente se suscitan de relaciones fuera del matrimonio, o bien por el tema de violencia intrafamiliar, lo que conlleva al rompimiento de las relaciones y esto produce que alguno de los progenitores o sus familiares, no puedan o no se les permita relacionarse con los menores de edad lo que provoca la Litis, que deberá conocer el juez de familia. Este tipo de juicios se refieren a la importancia que debe haber de la relación familiar a pesar de que se haya provocado una ruptura, principalmente en el caso de la relación que debe existir entre los padres separados y los hijos, aunque en estos no se debe descartar el derecho que asiste a los familiares a relacionarse con un menor de edad.

En los procesos de relaciones familiares, es imperativo el dictamen psicológico, puesto que el mismo es una útil herramienta del juez, para poder decidir sobre otorgar o denegar las pretensiones de las partes, puesto que este tipo de procesos es de los pocos en los que el derecho que puede asistir a las partes, puede ser denegado si se llega a determinar que la relación puede llegar a dañar el desarrollo o bienestar del menor con quien se solicita dicha relación.

En cuanto a estos procesos es importante mencionar que en muchas ocasiones se solicita la actualización de los informes, ya que por la naturaleza de que el proceso es de conocimiento, la sentencia puede llegar a ser incumplida por la persona obligada a facilitar la relación familiar, por lo que al darse dicho incumplimiento, a quien se le otorgó la

relación familiar, podrá iniciar un juicio ejecutivo relativo a la obligación de hacer, por lo que el juez que conoce, podrá oficiar para que nuevamente se realicen evaluaciones psicológicas.

#### 2.2.5. Juicios orales de Guarda y Custodia

La guarda y custodia de un menor de edad es una de las instituciones del derecho de familia, más importantes que existen, toda vez que sobre la persona que la tiene, recae la responsabilidad del cuidado y observancia por el bienestar de los menores. Lamentablemente en la actualidad, muchos son los padres o madres de familia que se disputan este derecho/responsabilidad, más con la intención de evitar el pago de una pensión alimenticia y de allí deviene la importancia del estudio psicológico que se practique a las partes.

En la mayoría de procesos es el padre quien demanda a la madre la guarda y custodia de los menores, aunque también se dan casos en los que por alguna razón u otra, la madre ha tenido que ceder la guarda y custodia de sus hijos y, cuando su situación ha variado, solicita que la misma le sea adjudicada nuevamente. Estos casos presentan un alto nivel de dificultad para emitir un dictamen, puesto que en muchas ocasiones las pretensiones de las partes del proceso, responden más que nada a riñas y resentimientos por la fallida relación de pareja, que, al interés superior del niño, mismo que debería ser el principal objetivo a alcanzarse.

#### 2.2.6. Juicios orales relativos a la obligación de prestar alimentos

La denominación legal de alimentos se encuentra regulada en el artículo 278 del Código Civil, Decreto Ley 106, el cual establece lo siguiente: “la denominación de alimentos comprende todo lo que es indispensable para el sustento, habitación, vestido, asistencia médica y también la educación e instrucción del alimentista cuando es menor de edad” (Peralta Azurdia, 1963). En este sentido, vale la pena hacer mención que se denomina alimentista a la persona a quien le asiste el derecho a percibir alimentos, sin hacer mención a que el alimentista únicamente pueda ser un menor de edad, puesto que el mismo Código Civil establece quienes son las personas que gozan del derecho a percibir alimentos, incluyendo en ellas a los ascendientes (padres), descendientes (hijos, nietos) y hermanos, por lo que este es un proceso en el cual la parte para quien se exige el derecho, no necesariamente será un menor de edad.

La pensión alimenticia pretende cubrir todos los aspectos que forman el pliego de necesidades básicas de un ser humano para desarrollarse de una forma digna, necesidades que se derivan de la relación jurídico-familiar, aunque en este punto vale la pena hacer mención que la misma ley sustantiva que regula el derecho a ser alimentado, establece también quienes tienen la obligación de prestar alimentos.

En cuanto a esto último, la mayoría de casos que se conocen en el Centro de Justicia de familia, son instaurados por mujeres, quienes solicitan que se fije el derecho a percibir alimentos a favor de sus hijos menores, pero en muchas ocasiones, los cálculos en cuanto a la pretensión del monto a fijar, se hace sin tomar en consideración que la ley determina que

la obligación corresponde a ambos padres y es allí donde inicia la Litis, toda vez que muchos son los casos en los que el obligado no está en desacuerdo en lo referente a cumplir con su obligación, pero en lo que no se terminan de poner de acuerdo es en la cantidad a fijar.

Es en este punto en el cual el estudio psicológico, sirve como una poderosa herramienta para los jueces al momento de tomar su decisión en cuanto al caso, puesto que en muchas ocasiones las partes del proceso logran burlar la investigación realizada por los trabajadores sociales adscritos al Centro de Justicia de Familia, pero en los estudios psicológicos que se les práctica, es un poco más difícil que puedan esconder sus verdaderas intenciones.

### 2.3. Tipos de juicio en donde interviene el psicólogo.

Como se hizo una breve mención en el punto anterior, los tipos de juicio en los que al departamento de Psicología se le da intervención en el Centro de Justicia de Familia, puede variar y no se dará necesariamente en todos los procesos. La ley de tribunales de familia establece en su artículo 12:

Los Tribunales de Familia tienen facultades discrecionales. Deberán procurar que la parte más débil en las relaciones familiares quede debidamente protegida; y para el efecto, dictarán las medidas que consideren pertinentes. Asimismo, están obligados a investigar la verdad en las controversias que se les planteen y a ordenar las diligencias de prueba que estimen necesarias, debiendo inclusive interrogar directamente a las partes sobre los hechos controvertidos, y apreciarán la eficacia de

la prueba conforme a las reglas de la sana crítica. De acuerdo con el espíritu de esta ley, cuando el Juez considere necesaria la protección de los derechos de una parte, antes o durante la tramitación de un proceso, puede dictar de oficio o a petición de parte, toda clase de medidas precautorias, las que se ordenarán sin más trámite y sin necesidad de prestar garantía. (Peralta Azurdia, 1964).

El anterior artículo es el que los jueces del ramo de familia utilizan como fundamento para solicitar el apoyo del Psicólogo en los diferentes procesos de familia, pero será la complejidad del caso la que determinará en cuáles procesos se le dará dicha intervención.

Ahora bien, si bien es cierto que los jueces de familia tienen la facultad discrecional en cuanto a los procesos en los cuales los psicólogos intervienen entrevistando en cámara de circuito cerrado, estos pueden ser cualquiera de los procesos enumerados en el desarrollo del presente tema, pero la entrevista en cámara de circuito cerrado se llevará a cabo cuando el juez que conoce del proceso así lo requiera, puesto que no es decisión del profesional de la psicología a cargo del dictamen, el decidir si se lleva a cabo la entrevista en este medio o no.

#### 2.3.1. Personas con discapacidad intelectual

Para el tratamiento de personas con discapacidad intelectual, la Psicología Especial resulta ser una rama de la Psicología, relativamente reciente. Su surgimiento está relacionado con la necesidad de la Pedagogía Especial, de ostentar una fundamentación científica, es decir, tener una base teórica-metodológica llevando a cabo la hermosa tarea de la enseñanza de las personas que presentan necesidades educativas especiales. Por ello se puede decir que la

Psicología Especial se encarga de estudiar las desviaciones del desarrollo psíquico que se presentan en las personas con discapacidad.

También se ocupa del estudio de las particularidades de aquellas personas que desde momentos tempranos de su vida exhiben posibilidades mayores que sus coetáneos, obteniendo resultados superiores y logros que rebasan la norma etaria. Por su parte, la tarea fundamental de la Psicología Especial consiste en el estudio de las desviaciones que ocurren en el desarrollo psíquico en las distintas categorías de personas con necesidades educativas especiales, lo que se refleja en la formación de la personalidad, teniendo en cuenta la influencia y/o el manejo social que se realiza; al mismo tiempo que se estudian las posibilidades de influencias que pueden tener la educación y la enseñanza sobre la base de esas necesidades. El conocer estas características generales nos permite, en última instancia obtener un trabajo educativo y correctivo exitoso, encaminado a la Compensación del defecto, en especial, teniendo en cuenta las posibilidades y potencialidades que presentan estas personas. (García Eligio de la Puente, 2004, págs. 357-358)

### 2.3.2. Personas con discapacidad física y mental

Con respecto a las personas con discapacidad física y mental se puede decir que, por lo menos la discapacidad física, no necesariamente viene acompañada de una afección emocional que requiera tratamiento psicológico, en muchas ocasiones es el poder de la mente el que hace que una persona sea resiliente, y pueda sobrellevar de buena manera sus incapacidades, y por otra parte existen gran cantidad de casos en los que una mente débil,

hace que una persona en plenas capacidades físicas y volitivas, tenga serios padecimientos emocionales que requieren de atención psicológica. En este sentido se puede hablar de deficiencias físicas, sensoriales, psíquicas o de relación. “Las discapacidades, según esta clasificación, es una restricción o ausencia de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen considerado normal para el ser humano. Puede ser temporal o permanente, reversible o irreversible” (Trujillo, 2018). La misma autora refiere que

Las personas con discapacidad son personas íntegras con cuerpos desarmonizados y limitaciones en su desarrollo físico y/o psíquico, que luchan por encontrar su lugar en el mundo y mejorar su calidad de vida a través de experiencias reales y vivencias cotidianas. La discapacidad no es una característica propia del sujeto, sino el resultado de su individualidad en relación con las exigencias que el medio le plantea. (Trujillo, 2018)

#### 2.4. Crisis emocional

En los inicios del siglo XX, “uno de los primeros autores en explicar la perturbación psicológica como resultado de la exposición a factores psicosociales –principalmente aquellos presentes durante la infancia– fue Freud, cuyo modelo aportó bases importantes para la comprensión y abordaje del desequilibrio emocional” (Hoff, 2001). Slaikeu la define como un “estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por una incapacidad para manejar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo” (Slaikeu, 1996, pág. 16).

En la misma línea, Roberts (2005) define crisis como:

Interrupción aguda del equilibrio psicológico en la cual los mecanismos usuales de afrontamiento fallan y existe evidencia de malestar y deterioro funcional. La reacción subjetiva a la experiencia vital estresante compromete la estabilidad del individuo y su habilidad para afrontar o funcionar. La principal causa de una crisis es un evento intensamente estresante, traumático o peligroso, pero también deben darse otras dos condiciones: 1) percepción del individuo de que el evento es la causa de la alteración, e 2) inhabilidad para resolver la situación mediante sus mecanismos usuales de afrontamiento. (pág. 778)

En términos generales, todas las definiciones apuntan al desequilibrio, desorganización y confusión que caracterizan a la crisis, pero, al mismo tiempo, reconocen que eventualmente se alcanzará alguna forma de reorganización, bien sea positiva o negativa, tanto para el individuo como para su entorno inmediato, en función del contexto cultural y de los factores psicosociales (Hoff, 2001; Slaikeu, 1996).

El resultado de la crisis depende de su naturaleza. Las situaciones de crisis varían en intensidad y temporalidad, y pueden ser desencadenadas por distintos tipos de eventos presentados súbita, insidiosa o progresivamente (Hoff, 2001). La crisis puede ocurrir a partir de eventos con potencial prácticamente universal para desestabilizar o a partir de sucesos que no provocarían el mismo impacto en diferentes individuos, pero sí en uno particular, debido a la interacción de diversas circunstancias (Slaikeu, 1996).

Desde el punto de vista de la psicología, la palabra crisis revela conceptos que son muy ricos en su significado como lo son: “Peligro, oportunidad, decisión, discernimiento, momento crucial, y de cambio. Según Slaikeu todos los humanos están expuestos en ciertas ocasiones de sus vidas a experimentar crisis caracterizadas por una gran desorganización emocional, perturbación y colapso en las estrategias previas de enfrentamiento” (Santander, 2014, pág. 2).

Un estado de crisis puede surgir a raíz de un detonante que: “genera impacto emocional e implica desorganización y desequilibrio, está limitado en tiempo, sigue patrones sucesivos de desarrollo a través de diversas etapas y tiene el potencial de resolución hacia niveles de funcionamiento más altos y bajos generando crecimiento o deterioro” (Santander, 2014, pág. 2).

Según Caplan los principales aspectos del estado de crisis son el trastorno emocional, el desequilibrio y el fracaso en la solución de problemas para salir adelante. Y desde la perspectiva cognitiva de Taplin el componente más importante es la pérdida transitoria de las expectativas de vida, las distorsiones cognitivas asociadas al suceso traumático, la incapacidad para manejar situaciones nuevas y dramáticas confusión de sentimientos, pensamientos, conductas. (Santander, 2014, pág. 2)

#### 2.4.1. Clasificación

Según Slaikeu (Intervención en crisis. Manual para práctica e investigación, 1996), las crisis se pueden dividir en crisis del desarrollo (esperables) o circunstanciales (accidentales, inesperadas o imprevisibles).

Las crisis del desarrollo son más predecibles y sobrevienen cuando una persona va cumpliendo etapas en su vida desde la niñez a la senectud. Presentan una conducta indiferenciada y marcan un trastorno en el área intelectual y afectiva.

- Crisis del nacimiento e infancia
- Crisis de la pubertad y adolescencia
- Crisis de la primera juventud
- Crisis de la edad media de la vida
- Crisis de la tercera edad. (Slaikeu, 1996).

Por su parte las crisis circunstanciales son inesperadas, accidentales y dependen sobre todo de factores ambientales. “Abarcan una alteración psíquica y de la conducta ante pérdida o amenaza de pérdida de los aportes básicos (físicos, psicosociales y socioculturales que están interrelacionados)” (Santander, 2014, pág. 3).

Este tipo de crisis puede llegar a ser provocada por la separación, pérdidas de un ser querido, muerte, afecciones corporales, desempleo, ansiedad por cambios laborales, presión económica, entre otros.

La crisis circunstancial tiene cinco características:

- Es repentina: aparece de golpe.
- Es inesperada: no puede ser anticipada.
- Es urgente, pues amenazan el bienestar físico o psicológico.

- Masiva: muchas crisis circunstanciales afectan a muchas personas al mismo tiempo (por ejemplo, desastres naturales).
- Peligro y oportunidad: la crisis puede desembocar en un mejoramiento o empeoramiento de la situación de la persona. (Santander, 2014, pág. 7)

## 2.5. Familia concepto tipos y evolución

La unión entre hombre y mujer se remonta al inicio de la historia de la humanidad, y el primer antecedente escrito aparece en La Biblia, determinándose que la primera familia de la historia fue la conformada por Adán y Eva. A pesar de que la ciencia diverge de la religión, siempre cuestionando lo planteado por el libro más antiguo de la humanidad, se observa que en la mayoría de estudios sobre la evolución del hombre, se asevera que a través de los millones de años de evolución, desde el homo '*habilis*' que surgió como la primera especie del género homo, pasando por el '*erectus*', el '*Neanderthal*', hasta llegar al actual '*sapiens*', todos coinciden en determinar que desde siempre ha existido la búsqueda de compañía, por lo que la organización del hombre ha evolucionado, de lo más simple a lo más complejo.

En cuestión de antecedentes sobre la familia, en tiempos remotos existieron las hordas que eran formadas por grupos unidos por sus necesidades comunes como por ejemplo defenderse del ataque de animales. De la misma forma se conformaron los clanes que se refiere que “eran grupos humanos cuyos integrantes se consideran parientes, por ser descendientes míticos de un antepasado común, llamado tótem” (Universal, 2018).

Se conoce que, a partir de los clanes, se formaron las primeras formas de sociedades como lo representaban las *fratias*, nombre que se le dio a la unión de varios clanes y luego estas evolucionaron a lo que se denominó tribu, que era la unión de, por lo menos, dos *fratias*, y su objetivo principal era distribuirse el territorio que ocupaban para dedicarse a tareas diferenciadas.

El vocablo familia tiene su origen en las tribus latinas, por ello deriva de la raíz latina *famulus*, cuyo significado es sirviente. Este término a su vez derivó en *famel*, voz perteneciente a la lengua de los *ogios*, antiguo pueblo habitante de la Italia central, quienes lo utilizaron para dominar a los siervos o a los esclavos. De esto se puede inferir, que en un principio la palabra familia significaba, un cuerpo de esclavos pertenecientes a un mismo patrón. (Lagomarismo & Salerno, 1991, pág. 151)

Para tener una definición de lo que es el concepto familia, se cita el artículo 16, numeral 3 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948), el cual establece que: “La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y, tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado”. En cuanto a la legislación guatemalteca, la Constitución Política de la República de Guatemala en el artículo 47, promueve la organización de la familia sobre la base legal del matrimonio, la igualdad de derechos de los cónyuges, la paternidad responsable y el derecho de las personas a decidir libremente el número y espaciamiento de sus hijos.

## 2.6. Qué es la Revictimización

Para iniciar con el desarrollo del presente tema es necesario en primer lugar determinar lo que es una víctima en sentido amplio. Desde el punto de vista etimológico, la palabra víctima proviene del idioma latín y significa persona o animal sacrificado o que se destina al sacrificio.

En términos generales se puede decir que víctima es el sujeto que padece un daño por culpa propia, ajena o por causa fortuita (Alonso Rimo & Baca Baldomero, 2007, pág. 7). Por su parte Von Hentig refiere dice que “son personas que han sido lesionadas objetivamente en alguno de sus bienes jurídicos y que experimentan subjetivamente el daño con malestar o dolor” (Hentig, El Delito, 1975, pág. 76).

Por otra parte, la ONU se ha preocupado también de este concepto indicando que:

Víctima es la persona que ha sufrido una pérdida, daño o lesión en su propia persona, propiedad o en sus derechos humanos como resultado de una conducta que constituye una violación de la legislación penal nacional, una violación de los principios sobre Derechos Humanos reconocidos internacionalmente o un abuso de poder por parte de la autoridad política o económica. (Champo Sánchez, 2018, pág. 238)

La víctima es el sujeto susceptible de un acto violento, el cual va aunado a una Violación a Derechos Humanos, y por lo regular es de carácter traumático. Una víctima por lo regular está indefenso, triste, con miedo y rabia (Castañeda, 2010, pág. 48). La posibilidad de la víctima a reincidir en una vivencia o situación similar a ésta, es llamada revictimización. Esta implica la respuesta que da el sistema a la víctima en su momento de crisis: ésta es

llamada victimización secundaria. En comparación con la primaria, el individuo es sujeto a la propia incomprensión de lo que lo aflige, el trato llega a ser injusto y, en ciertas ocasiones, injuriado con el propio crimen del que es víctima. Ésta suele ser perpetrada por “...policías, jueces, peritos, criminólogos, funcionarios de instituciones penitenciarias...” (Martorella, 2011, pág. 11). En la mayoría de ocasiones la causa principal de la revictimización es la ignorancia y desinformación respecto al trato necesario que ha de dársele a una persona que ha atravesado por una situación traumática.

El fenómeno de la revictimización tiene que ver directamente con el trato de las instituciones sobre el individuo que ha sufrido la violencia. Los medios por los cuales esta pueden generar sufrimiento en la persona se dividen, según Käes (2004), en tres: “El rasgo más corriente del sufrimiento de origen institucional es que es producido por un mal funcionamiento de la institución misma [...] su organización instaura una distancia insuperable entre la tarea, la formación que exige y los medios disponibles para realizarla (...)” (pág. 660)

La forma más inmediata de revictimización, es el paso de la víctima por múltiples instituciones anónimas, donde se enfrenta al desentendimiento manifestado por algunas de ellas, así como por las personas que las representan. Lastimosamente en el medio judicial, no todo el personal está capacitado para tratar a una víctima, puesto que la burocracia mucho influye en la revictimización pues, en innumerables ocasiones se ha escuchado casos en los cuales a la víctima la remiten de un lado a otro mientras encuentran a quien se

le encomendará el caso, teniendo que repetir su historia una y otra vez y cayendo en la revictimización.

## 2.7. Victimización secundaria

La victimización que se da por el órgano judicial, porque da una atención inapropiada, al carecer de los procedimientos adecuados y específicos para la población que atienden, vulneran a la población que busca se le resuelva sus conflictos en el ámbito jurídico. Se verá incrementada las consecuencias de la violencia primaria, porque la persona está en proceso de conocer sus derechos y espera que los derechos que han sido violentados, sean reparados por el ente que imparte justicia.

## 2.8. Revictimización en la familia o institución

Muchas instituciones, a pesar de estar encargadas de vigilar por el bienestar superior del niño, optan por no inmiscuirse en problemáticas de violencias, sobre todo cuando se tratan de cuestiones intrafamiliares. De modo que optan por remitir los casos a otra institución que, a su vez, se lava las manos y dirige el caso hacia otra, la misma que a veces vuelve a mandar al niño a una por la cual pasó anteriormente, todo esto constituye un proceso de revictimización que afecta enormemente a quien ha sufrido el hecho que le provoca el sufrimiento.

Quizá en la ciudad capital de Guatemala, con el pasar de los años lo anterior se ha intentado arreglar, delegando instituciones específicas que velen por la protección de los derechos del

niño, como lo son los juzgados de niñez y adolescencia, o bien por los derechos de las mujeres, como los son los juzgados de femicidio y a su vez, quienes tienen a su cargo conocer los casos de familia. Pero el evitar la revictimización por cuestiones burocráticas, aún es algo que se encuentra muy distante de lograr erradicar, más que nada por la desinformación de la población en cuando al lugar adecuado al que deberían dirigirse cuando una situación de este tipo acontece.

En lo referente a la revictimización en el ámbito familiar, este es un tema un tanto más delicado, puesto que en muchas ocasiones el agresor se encuentra dentro de la familia y por cuestiones culturales e idiosincráticas, en muchas ocasiones, la familia permite la permanencia del agresor cerca de la víctima, lo cual genera una continua revictimización que conllevará un daño psicológico mucho más severo para la víctima.

## 2.9. Que secuelas psicológicas podrán generar en estas víctimas de la revictimización, sumadas al trauma del abuso

Las lesiones psíquicas que una persona puede sufrir son determinables a través de instrumentos psicológicos estandarizados. “Las más frecuentes son: Trastornos adaptativos, trastornos de estrés postraumático, descomposición de una personalidad en riesgo previo” (Giner Alegría, s.f., pág. 41).

Tal y como afirmó Echeburúa, en el año 2004, las secuelas emocionales surgen cuando el daño psíquico ya se ha estabilizado, resultando una incapacidad

permanente que no remite con el paso del tiempo ni el tratamiento adecuado. Por lo que es necesario evaluar:

- Cambios profundos en la estructura de la personalidad.
- Psicodiagnóstico del estrés postraumático.
- Psicodiagnóstico de trastorno por estrés agudo.
- Psicodiagnóstico de trastorno adaptativo.
- El daño psíquico de las víctimas de delitos podemos concretarlo en:  
Sentimientos negativos: humillación, vergüenza, culpa, ira. Ansiedad.
- Preocupación constante por el trauma, con tendencia a revivir el suceso.
- Depresión.
- Pérdida progresiva de confianza personal como consecuencia de los sentimientos de indefensión y de desesperanza experimentada.
- Disminución de la autoestima.
- Alteraciones en el ritmo y el contenido del sueño.
- Pérdida de interés y de la concentración en actividades anteriormente gratificantes.
- Cambios en el sistema de valores especialmente la confianza en los demás y la creencia en un mundo justo.
- Hostilidad, agresividad, abuso de alcohol y de drogas.
- Modificación de las relaciones (dependencia emocional, aislamiento).
- Aumento de la vulnerabilidad, con temor a vivir en un mundo peligroso, y pérdida de control sobre la propia vida.

- Cambio drástico en el estilo de vida, con miedo a acudir a los lugares de costumbre, necesidad apremiante de trasladarse de domicilio.

Las consecuencias psicológicas en función del tiempo transcurrido, podemos clasificarlas en: a corto, a medio y a largo plazo. (Giner Alegría, s.f., pág. 41)

## 2.10. La entrevista forense

En un sentido general se puede decir que una entrevista es una forma de comunicación interpersonal, basada en la vista, concurrencia y conferencia de dos o más personas que coexisten en un lugar determinado para tratar un determinado asunto. En el ámbito forense su importancia radica en que se obtiene más información verídica que a través de cualquier otra técnica de investigación. En este sentido se dice que en muchas ocasiones existen casos que no se resuelven debido a las malas entrevistas forenses, mismas que carecen de técnica y profesionalismo. De una buena entrevista forense se puede obtener valiosa información que puede coadyuvar a la resolución del caso, pero es importante que quien la dirige logre establecer una relación de empatía, puesto que con ello logrará determinar la identidad de la víctima y del sujeto.

La persona que realiza la entrevista forense deberá ser constante en la realización de las mismas, esto implica no desanimarse por eventuales fracasos, los que por el contrario deben constituirse en estímulos que lo impulsen a continuar luchando en busca de su perfeccionamiento. Debe apegarse a su trabajo a pesar de la monotonía y de los numerosos obstáculos que se pueden encontrar. (Lamas Calderón, s.f., pág. 7)

En el ámbito de las ciencias de la salud (medicina, psicología) la entrevista clínica es una relación comunicacional, interpersonal, de carácter profesional, cuya doble finalidad es cognoscitiva (producir un diagnóstico) y operativa (el tratamiento del paciente). Como herramienta basada en la comunicación es a menudo terapéutica en sí misma, y este es el principio sobre el que se asientan las psicoterapias. Y si bien tiene su origen en la clínica médica, disciplinas como el psicoanálisis y los diferentes modelos psicoterapéuticos derivados de él han ayudado a desarrollar sus aspectos técnicos. (D'Angelo, 2013, pág. 3).

Considerando sus objetivos prácticos, como auxiliar del Derecho, la psicología es una psicología evaluadora, por lo que se percibe inmediatamente en la actividad pericial y en otros asesoramientos expertos solicitados desde la esfera judicial. La evaluación pericial se refiere a la aplicación de la psicología para responder a las preguntas de la justicia, cooperando así en el mejor ejercicio del derecho. Por ejemplo, “en el ámbito civil, en la evaluación sobre capacidad de obrar y en los procesos relativos a cuestiones de familia y protección de menores, como también en la valoración de secuelas psicológicas asociada a demandas sobre daños personales”. (D'Angelo, 2013, pág. 7)

#### 2.11. La entrevista a niños niñas, adolescentes y personas con discapacidad.

El niño y el adolescente, como sujetos de la evaluación, deben ser objeto preferencial en el proceso diagnóstico. “Los niños son una fuente de información insustituible, porque también ellos tienen su percepción personal de lo que les ocurre y porque sólo ellos pueden expresar cómo se siente” (Arfouilloux, 1977; Greco, y Routh, 1997; Torras de Bea, 1991).

El modo como lo expresen depende de muchos factores, pero gran parte de la información que aportan no puede ser dada por otras personas.

“La entrevista, en concreto, es un espacio privilegiado para observar de forma directa la conducta verbal y no verbal del niño, de ahí el reconocimiento del valor de la misma en el proceso de evaluación” (Hughes y Barker, 1990; Groth-Marnat, 1990; Perry, 1990; Torras de Bea, 1991; Walker y Roberts, 2001).

En la entrevista con adolescentes y niños hay aspectos que son similares a los de la entrevista con adultos. Por ejemplo: Hughes y Barker, (1990) indican como características propias de la entrevista con niños aspectos que ya fueron expuestos al hablar de la entrevista con los adultos: una relación con influencias bidireccionales, con objetivos definidos, con roles específicos y diferenciados y con un propósito específico. También son similares los elementos que configuran la comunicación; emisor, receptor, mensaje, variables contextuales e interaccionales.

Las etapas de la entrevista guardan la misma secuencia temporal que ya ha sido expuesta previamente en la entrevista con los adultos, aunque en el caso de niños y adolescentes ha de hacerse explícito el conocimiento del motivo de consulta y el tipo de trabajo que realiza el profesional, ya que los niños no tienen una representación mental sobre lo que es un psicólogo. Sin embargo, el modo específico de llevar a cabo la entrevista difiere de la entrevista con adultos.

Las diferencias provienen fundamentalmente de la edad del sujeto y del problema por el que se consulta. La edad es una variable crítica en el proceso de evaluación porque mediatiza dos aspectos fundamentales: el modo de interacción con el sujeto evaluado y el método a utilizar para obtener información.

Por ello, entrevistar a un niño no es una cuestión sencilla. Requiere experiencia y un profundo conocimiento de la psicología evolutiva, como se ha dicho anteriormente. Esto implica conocer las capacidades verbales, cognitivas, relacionales y expresivas a la edad en que se consulta, sabiendo que pueden estar esas capacidades limitadas o no en función de los problemas por los que es derivado. (Maganto Mateo & Cruz Sáez, 2003, pág. 38)

## 2.12. Cámara Gesell y cámara de circuito cerrado

En Guatemala el Acuerdo 16-2013 de la Corte Suprema de Justicia es el instrumento legal encargado de regular lo concerniente a la utilización y funcionamiento de la Cámara Gesell y la de circuito cerrado. En dicha normativa se deja de manifiesto que su objetivo primordial es normar el uso de estas herramientas para recibir la declaración de los niños, niñas y adolescentes con la finalidad de evitar su revictimización. Asimismo, en el mencionado acuerdo se establece que la recepción de la declaración se realizará por una sola vez, para utilizar en subsiguientes etapas procesales la grabación del video y audio para escuchar la declaración.

Lamentablemente en el mencionado instrumento legal, no se hace diferenciación en cuanto a lo que corresponde ser tomado como Cámara Gesell y la de circuito cerrado, por lo que a continuación se procederá a explicar cada una de ellas.

#### 2.12.1. Cámara Gesell

Este método es un procedimiento que se utiliza en casos donde están involucrados menores de edad. Es una práctica creada por el psicólogo y pediatra estadounidense Arnold Gesell y consiste en una sala acondicionada especialmente para que se permita la observación de la persona entrevistada. “Está conformada por dos ambientes separados por un vidrio (el entrevistado no puede ver que es observado) y cuenta con equipo de audio y video para que se pueda observar la conducta de los niños sin ser perturbados o alterados” (Diario La Jornada, 2016). En esta forma de entrevista, las preguntas se las realiza una psicóloga, en base a un cuestionario de preguntas de las partes procesales.

El objetivo primordial es obtener el testimonio de los niños o adolescentes que han sido víctima de un hecho delincuencial, como sujeto de derecho y darle las garantías de poder ser escuchado. La grabación sirve como prueba en caso de realizarse un juicio. (Diario La Jornada, 2016)

La cámara de Gesell, fue creada con la finalidad de poder observar a los niños en su ambiente natural y sin interferencias, pero en la actualidad ha extendido su uso, primero hacia las diferentes ramas de la psicología, el derecho y la pedagogía y después hacia la mercadotecnia, específicamente aplicada al estudio de mercados.

### 2.12.2. Cámara de circuito cerrado

Actualmente se hace uso de la cámara de circuito cerrado, la cual consiste en una cámara de video conectada a un monitor localizado en otra área en la que se encuentran las partes del proceso junto al juez. Este tipo de equipo permite que el proceso se lleve a cabo en dos salas diferentes, sin que los menores tengan que estar presentes ante el juez, u otras partes del proceso; lo que en teoría les permite sentirse más cómodos y puede permitir que se expresen con mayor sinceridad, ante la entrevista del especialista en el proceso de entrevista.

### 2.12.3. Diferencias

| <b>Cámara Gesell</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Cámara de Circuito Cerrado</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Espacio destinado a que profesionales de la psicología realicen entrevistas evidenciales a personas en condición de vulnerabilidad, víctimas o testigos de delitos, conformado por dos áreas principales:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sala de Entrevista y</li><li>• Sala de Observación</li></ul> <p>Las mismas están separadas por un vidrio de visión unidireccional e intercomunicadas, que permite observar y escuchar la entrevista mientras se está realizando.</p> | <p>Espacio destinado para que profesionales de la psicología realicen entrevistas evidenciales a personas en condición de vulnerabilidad, víctimas o testigos de delitos penales, conformado básicamente por tres áreas principales:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sala de Entrevista,</li><li>• Sala de Observación y</li><li>• Sala de Equipos,</li></ul> <p>Las mismas están intercomunicadas, lo que permite que la entrevista pueda ser vista y escuchada en el momento en que se realiza a</p> |

|  |  |                                                                      |
|--|--|----------------------------------------------------------------------|
|  |  | través de pantalla televisiva y ser grabada en formato audio visual. |
|--|--|----------------------------------------------------------------------|

Fuente: (Dominicana). Elaboración propia

Como se puede observar, las diferencias entre la cámara Gesell y la cámara de circuito cerrado son muy sutiles y más que nada responden al espacio adecuación física en la que se lleva a cabo la entrevista.

En conclusión, tanto la cámara de circuito cerrado como la cámara Gesell tienen como finalidad primordial, evitar la revictimización del menor envuelto en el proceso y, a pesar de que tienen sus diferencias, ambas coadyuvarán al proceso en el cual un profesional de la psicología deberá ser el encargado de conducir la entrevista, puesto que como se ha desarrollado previamente en el presente capítulo, la falta de conocimiento en cuanto a técnicas de intervención para manejar la interacción con la víctima, puede conllevar a la revictimización.

## 2.13. Desarrollo de la entrevista en cámara de circuito cerrado

Sus objetivos propios son: Descripción de la Personalidad, Diagnóstico Psicopatológico, Obtención del Testimonio u opinión del entrevistado. Como primer punto en el desarrollo de la entrevista, está la preparación de la misma, y esto inicia cuando la persona en condición de vulnerabilidad víctima o testigo y sus acompañantes lleguen al lugar en donde, serán recibidas y conducidas al área en el cual se llevará a cabo. En esta fase, la persona profesional de la psicología que realizará la entrevista tiene la oportunidad para

construir empatía, familiarizándola con las instalaciones del lugar, puede intentar hacerla entrar en confianza mostrándole el lugar y explicándole el procedimiento de la entrevista.

Iniciada la entrevista, las personas presentes deberán observar y escuchar el desarrollo de la entrevista en completo silencio. Si en el curso de la entrevista surgieren preguntas, quien las tuviere deberá esperar el momento en que esté finalizando la entrevista para hacerlas, lo cual es comunicado a la psicóloga a través del aparato auditivo con el que él/ellas tienen comunicación con el juez.

#### 2.14. Rol del psicólogo antes, durante y después de la entrevista

El psicólogo debe trabajar duro por mantener la imparcialidad debida, sin que la información que pueda haber obtenido previamente contamine la objetividad de la entrevista. Es ideal que entreviste a solas a la persona víctima o testigo, excepto en los casos de personas que, por razones de edad o condición de vulnerabilidad sea necesaria la presencia de la madre, padre, tutor o persona responsable.

Debe procurar que la persona comprenda (especialmente las personas con necesidades especiales o discapacidades) en qué consiste la entrevista, personas que les observan, recursos utilizados, o cualquiera otra situación, a fin de asegurar, de alguna manera, que consiente a la misma. Cuando se trate de personas con discapacidad auditiva, si fuere necesario, debe proporcionársele ayuda técnica, es decir la intervención de un/a intérprete del lenguaje de señas para hacer posible la comunicación.

De igual forma, si se trata de una persona que no habla el idioma español, debe proporcionársele la ayuda técnica de un/a intérprete judicial con dominio de la lengua materna de la persona víctima o testigo. Al establecer el vínculo de empatía, debe reconocer en todo momento la condición humana de la víctima o testigo sobre cualquier otra variable que le caracterice, como sexo, nacionalidad, orientación sexual, entre otras, y considerar lo difícil que podría resultarle atravesar esa situación.

Además de lo anterior, el profesional de la psicología debe procurar establecer un ambiente de seguridad y confianza con la persona, asegurándole privacidad y confidencialidad, sin dejar de informarle que la entrevista está siendo observada y grabada. Ser una persona receptiva es una cualidad vital que debe tener el psicólogo, puesto que, con dicha característica, le será más fácil proporcionarle apoyo y establecer una buena vía de comunicación con el entrevistado. Es importante que el psicólogo no minimice, niegue ni justifique la violencia del delito o de las acciones que cuenta el entrevistado, así como también debe registrar hechos relevantes del relato.

Se recomienda que inicie la obtención de información a través de preguntas abiertas, para luego obtener con esta técnica la mayor cantidad de información posible pueda explorar con preguntas de corte cerrado. En este respecto nunca debe hacer preguntas de forma inductiva y es recomendable utilizar la técnica del parafraseo o repetición de las frases dichas por la víctima, a modo de puntualizar y retroalimentar sus respuestas. Es importante que no insista en realizar preguntas que la persona no pueda o evidentemente presente

dificultad para contestar. En estos casos es recomendable continuar con otras preguntas y, cuando la persona se muestre más tranquila, volver a plantearlas.

En momentos de silencio de la víctima o testigo, la persona entrevistadora puede ofrecer un pequeño descanso, sin que necesariamente tenga que salir de la sala de entrevistas, ya que la persona podría estar reuniendo el valor suficiente para decir algo que puede resultarle humillante y/o doloroso o esté tratando de aclarar sus ideas, por lo que presionarle a responder podría afectar el desarrollo del proceso de obtención de información.

La persona entrevistadora no deberá tomar en cuenta reacciones hostiles de la víctima como ataque personal. Es posible que la víctima desplace sentimientos de enojo y desconfianza hacia la persona que realiza el interrogatorio. En esos casos, lo indicado es esperar unos minutos para que la persona se tranquilice.

La persona profesional de la psicología que realiza la entrevista debe cuidar que su lenguaje corporal no se manifieste, ya que puede afectar el relato de la persona víctima o testigo. (Dominicana, págs. 12-13)

## 2.15. Técnicas de abordaje para desarrollar la entrevista

Las habilidades necesarias para realizar evaluaciones psicológicas, intervenciones psicopedagógicas e investigaciones, tanto de forma individual como familiar y grupal, mediante la aplicación de entrevistas psicoeducativas enfocadas a diferentes problemas son indispensables para poder llevar por buen camino una entrevista en la cual se pretende obtener un dictamen sobre el estado emocional de las personas. Lo anterior tiene una

dificultad añadida cuando a quien se evalúa se trata de menores de edad o personas con algún tipo de incapacidad. Por lo anterior se puede decir que existen diferentes técnicas de abordaje para desarrollar una entrevista, por lo que a continuación se enumeran algunas de ellas.

a) Entrevista estructurada o cerrada

En este tipo de entrevista, el entrevistador se presenta a la entrevista con un cuestionario bien estructurado, que el entrevistado debe responder; el entrevistador se ciñe fielmente al cuestionario y no pregunta nada fuera de él. Conjunto de procedimientos en el que el entrevistador utiliza preguntas dirigidas a un abordaje detallado, ajustado a ciertos objetivos preestablecidos que desea conocer o para los cuales el entrevistado solicita asistencia. La estructura de la entrevista cerrada es rígida, se fundamenta como método en preguntas directas.

b) Entrevista semi estructurada

En esta modalidad, si bien el entrevistador lleva un guion de preguntas básicas, tiene la libertad de cuestionar al entrevistado sobre aquellos temas que le interesen, o bien omitir algunos temas de acuerdo a su criterio. El objetivo de la entrevista semi dirigida consiste en invitar al entrevistado a tratar aspectos que no han quedado claros para el entrevistador y llenar lagunas de información. En general esta modalidad se aplica durante las entrevistas posteriores a la entrevista inicial, pues tiene como objetivo recabar datos más precisos que den claridad a la información ya obtenida;

también puede utilizarse de manera intermitente, tanto en las modalidades de entrevista cerrada como en algunos momentos de la entrevista abierta.

#### c) Entrevista abierta o no estructurada

En este caso el entrevistador tiene la flexibilidad para adaptar la entrevista a las características psicológicas del entrevistado, avanzando o retrocediendo en función de su propósito. Se le llama abierta por esta característica de no seguir un guion. El entrevistador no propone temas ni hace sugerencias; mediante el uso de este tipo de estrategia el entrevistado puede sentirse con la libertad de tratar, desde su propio punto de vista, los temas que le sean más relevantes. Es importante recalcar que en la entrevista abierta puede haber improvisación o intuición que dirige al entrevistador a la comprensión y análisis del conflicto y su relación con la estructura mental.

#### d) Entrevista tipo panel

En ella un entrevistador hace una serie de preguntas iguales a un grupo de entrevistados para conocer sus distintas opiniones. Del mismo modo el formato puede variarse cuando un grupo de entrevistadores entrevistan a una sola persona. (Morga Rodríguez, 2012, págs. 14-16)

### 2.16. Medios que facilitan el desarrollo de la entrevista

Son muchos los autores que han investigado cuáles son las condiciones ideales para que una entrevista cumpla los objetivos que pretende. Algunos analizan y ponen el acento en las características personales y profesionales de un buen entrevistador, otros priorizan la

importancia de conseguir los objetivos que se proponen, hay quien antepone conocer al paciente tal y como se manifiesta, están lo que defienden la importancia de las conclusiones obtenidas y no faltan quienes enumeran una serie de condiciones básicas para que la entrevista se considere una técnica de evaluación válida y fiable. Por ello, a continuación, se enumeran algunos de los medios que facilitan el desarrollo de una entrevista.

En la fase inicial de la entrevista:

- Preparar la entrevista en función de los datos de la pre-entrevista.
- Ser puntual, cortés y empático en el momento inicial de la entrevista.
- Informar del modo de trabajo que se va a realizar en el momento presente y en sucesivas sesiones
- Hacer explícitas las normas deontológicas básicas.

En la fase media de la entrevista:

- No dejar que sea el entrevistado el que dirija exclusivamente la entrevista
- Utilizar discriminadamente refuerzos positivos con la persona entrevistada.
- Perder el control o directividad durante el proceso de comunicación.
- No hacer demasiadas preguntas en un tiempo limitado.
- Escuchar, dejar hablar y no interrumpir frecuentemente al entrevistado.
- Utilizar de forma adecuada preguntas abiertas y cerradas.

- Centrar el tema e interrogar sobre los problemas por los que consulta, sin obviarlos con la excusa de angustiar o hacer sufrir al paciente.
- Atender a la comunicación no verbal.
- Tomar notas de forma pausada, no obsesiva o continua, a fin de no bloquear la espontaneidad en la comunicación.
- No emitir juicios de valor sobre lo que el entrevistado dice.
- Eliminar las fuentes de distractibilidad, prestando atención a cosas externas.
- Alentar al entrevistado con comentarios o conductas no verbales.
- Elaborar de forma adecuada la información recibida.
- Cuidar el tiempo de duración de la entrevista.
- Ofrecer información y opiniones profesionales cuando se considere necesario.
- Exponer un resumen de lo tratado durante la entrevista.

En la fase final de la misma:

- Explicar el modo de trabajo del psicólogo en las sesiones de evaluación próximas
- Despedirse proponiendo otra cita
- Darse tiempo el profesional para elaborar un mapa conceptual del problema. (Maganto Mateo & Cruz Sáez, 2003, pág. 47)

## 2.17. Ambiente del juzgado y condiciones del lugar de entrevista.

La ambientación de cada uno de los juzgados de familia del Centro de Justicia de Familia varía, puesto que el personal de cada uno de ellos será el encargado de adecuar el espacio como mejor se les adapte. En este sentido, vale la pena hacer mención que en la actualidad, el despacho del juez no cumple otra función que servir como el lugar donde el juzgador lleva a cabo el trabajo de oficina, puesto que en el Centro de Justicia de Familia, cada uno de los ocho juzgados que lo integran, cuentan con una sala para evacuar las audiencias, misma que cuenta con el equipo necesario para que las mismas queden grabadas en el sistema de audio, lo que ya no hace necesario que los usuarios acudan directamente al despacho de los jueces.

En este sentido, también hay que mencionar que en el Centro de Justicia de Familia, el departamento psicológico cuenta con un lugar específico, pero con espacios integrados de atención (entrevista para evaluación psicológica, entrevista en cámara de circuito), en el cual cada uno de los profesionales que integran el equipo de psicólogos puede atender las entrevistas y luego realizar sus dictámenes o informes psicológicos, ya que ambos buscan comunicar información relevante de los razonamientos técnicos evaluados.

Sin duda las condiciones del lugar para realizar las entrevistas en la actualidad podrían ser mejoradas, puesto que al no encontrarse individualizados los espacios, pueden llegar a existir distractores que perjudican el buen desarrollo de la entrevista.

Los profesionales que participan en el proceso de la entrevista, requieren de procedimientos claros para desarrollar un procedimiento oportuno.

## 2.18. Equipos multidisciplinarios

El equipo multidisciplinario debe estar integrado por el auxiliar de audiencia, el encargado del equipo de Circuito Cerrado de Televisión, la persona encargada de área de guardería, el profesional de psicología, con el fin de coordinar el proceso para que se realice la entrevista y se oriente a los padres o encargados de la persona a entrevistar.

Hasta el momento solo existe la Reforma del Reglamento General de Juzgados y Tribunales con Competencia en Materia de la Niñez y Adolescencia Amenazada o Violada en sus Derechos Humanos y Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal.

ACUERDO NÚMERO 34-2015 que literalmente dice:

*Artículo 2. Se adiciona el artículo 8 bis al Acuerdo número cuarenta y dos guion dos mil siete, el cual queda de la siguiente manera: “ARTÍCULO 8 BIS. Intervención de equipo multidisciplinario. Los Jueces de la Niñez y la Adolescencia tienen la obligación, antes de asumir cualquier decisión, de tomar en consideración, la opinión, los estudios y resultados presentados de todos y cada uno de los profesionales de psicología, Pedagogía, Trabajo Social y Medicina que hayan intervenido o participado dentro del proceso de protección, sin importar la institución a la que pertenecieren. Si hubiese contradicción entre las opiniones, estudios, conclusiones y recomendaciones de los profesionales, el juzgador, deberá solicitar un nuevo estudio a cualquier otra institución como tercero en discordia, con la finalidad de emitir una mejor decisión.”*

Sin embargo, también debe considerarse la creación de un acuerdo que establezca la función específica del equipo multidisciplinario de profesionales que realicen la

coordinación oportuna, para la atención al usuario que asiste al juzgado a la entrevista Psicológica.

## 2.19. Personal que interviene en la entrevista y rol de cada uno

Cada una de las personas que laboran en el Centro de Justicia de Familia, tiene tareas específicamente asignadas, puesto que con ella se cumple el propósito del buen funcionamiento de la institución. En ese sentido, para los casos de una entrevista en cámara de circuito cerrado dentro de los procesos en los que la misma es requerida por el juez, intervendrán varias personas por lo que a continuación se hace referencia al rol que cada uno de ellos cumple.

### 2.19.1. Personal de guardería

El personal de la guardería tendrá contacto directo con el entrevistado al momento de recibir al usuario. En muchos procesos, se solicita la evaluación de las partes y en este sentido, muchas madres no tienen una persona a quien puedan delegar el cuidado de los menores mientras ellas asisten a realizar la evaluación, por tal motivo se hace necesario que los dejen al cuidado del personal de la guardería quienes serán las niñeras y auxiliar de guardería.

En muchas ocasiones, la forma en la que un menor de edad se comporta al ser delegado su cuidado a personas extrañas, puede resultar un aporte para el diagnóstico del estado emocional del menor, puesto que puede llegar a demostrarse las posibles afecciones o temores que el menor pueda estar enfrentando, como lo es el miedo o ansiedad por lo que

ellos perciben como abandono. Por el contrario, en otros casos, cuando existe un desarrollo emocional sano en los niños, ellos pueden llegar a disfrutar la convivencia con otros menores en un lugar extraño, lo cual se puede percibir como una seguridad transmitida a ellos por los padres de familia.

#### 2.19.2. Personal de juzgado

La intervención del personal del juzgado será limitada en cuanto a la entrevista psicológica, puesto que la misma se lleva a cabo en el despacho del psicólogo y por tal motivo la mayor intervención que tendrá el personal del juzgado será la del oficial de audiencia quien, para el caso de la entrevista a través del circuito cerrado, estarán encargados de coordinar la hora en la que se realizará y estarán presentes en la sala de audiencia junto al juez contralor del proceso.

#### 2.19.3. Personal de sistema de circuito cerrado

Dentro del personal a cargo del sistema de circuito cerrado se encuentra un técnico encargado de llevar la agenda con las audiencias y verificar el funcionamiento del equipo, así como el uso adecuado del equipo y la solicitud oportuna de suministros.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Sujetos de investigación:**

La técnica de muestreo fue por intención, de acuerdo a los objetivos de la investigación. De los 6 psicólogos que trabajan en la unidad, 4 participantes, 3 de sexo femenino, género mujer y uno de sexo masculino, género hombre, de los 8 jueces, 4 de sexo femenino género mujer y 2 de sexo masculino, género hombre, para un total de 6; de los 8 oficiales de audiencia, participaron 6, 5 de sexo femenino, género mujer y 1 masculino, género hombre.

Los padres o encargados que asistieron a las audiencias programadas y que se realizaron, fueron 7, 5 de sexo femenino, género mujer y 2 de sexo masculino, género hombre. Es decir que se tomó una muestra de 23 personas, de 29 de la población total, siendo el 72.42% de la población que integra la muestra del 100%. El grupo de la muestra en su mayoría son mujeres, estableciéndose que 17 son de sexo femenino y género mujer y 6 de sexo masculino de género hombre, en edades comprendidas entre los 28 y 65 años.

La muestra restante justifico que los horarios de audiencia se les imposibilitan participar en la investigación.

#### **3.2. Instrumentos de investigación**

Con los participantes de la investigación se desarrolló el Cuestionario, se le presentaron una serie de preguntas relacionadas a la percepción del servicio de atención, antes, durante y al

final de la entrevista en cámara de circuito cerrado. Se solicitó que calificaran su experiencia, colocando una x en el número que mejor definiera su respuesta.

Cada número calificó:

1=muy de acuerdo

2= de acuerdo

3= en desacuerdo

4 = muy en desacuerdo

El cuestionario para psicólogos se conformó por 42 preguntas, con variables sobre el actuar o atención antes durante y después de la entrevista en cámara de circuito cerrado, del operador del sistema de circuito cerrado, oficiales, jueces, personas de guardería y profesional de psicología, durante el proceso.

El cuestionario para padres o encargados conformado con 17 preguntas para evidenciar el acompañamiento que reciben en el proceso que se realiza cuando traen a un NNA, o persona con discapacidad, antes durante y después de la entrevista en cámara de circuito cerrado, de parte de los oficiales, jueces, personas de guardería y profesional de psicología.

El cuestionario a jueces y oficiales constituido por 38 preguntas para establecer el actuar del operador del sistema de circuito cerrado, del profesional de psicología y personal de guardería.

El consentimiento informado se entregó a cada persona participante para dejar evidencia de su participación, el fin de la misma y si deseaban retirarse del proceso.

### **3.3. Procedimiento de Investigación**

Se pidió autorización al Centro de Justicia de Familia, en los meses de octubre y noviembre del 2018. La aplicación fue individual, subsiguientemente se realizó la tabulación, análisis e interpretación de los resultados. Se solicitó el apoyo de los coordinadores del Centro y de la Unidad de Auxiliares de Juez, para recabar los datos del cuestionario aplicado a jueces, oficiales, psicólogos, padres o encargados. Se realizó comunicación presencial, para entregarles el cuestionario y se acordó otra fecha para entregarlo, porque la carga laboral o la no realización de la audiencia, limitaron que se realizara en el momento que se les entregaba. En diferentes fechas (5, 19, 26 de octubre, 2 de noviembre) se llegó a recoger el cuestionario a las salas de circuito cerrado, oficinas o juzgados, hasta que se lograron recabar.

Algunos cuestionarios ya no fueron devueltos por las personas integrantes de la muestra, aduciendo que la falta de tiempo les imposibilitó, contestar el cuestionario.

### **3.4. Diseño y Metodología de la Investigación**

Se utilizó el enfoque cuantitativo, fundamentado desde el modelo exploratorio descriptivo, no experimental, que se evidencia a través del marco teórico desarrollado y la descripción de la información que dieron los participantes. Se utilizó una muestra no aleatoria, de 23 personas, entre hombres y mujeres, en edades comprendidas entre los 27 a 65 años, laborantes en los cargos de oficial, juez, profesional de la psicología que laboran en el Centro de Justicia de Familia, ciudad Guatemala y a padres o encargados de los NNA o persona con discapacidad que asisten a la entrevista en cámara de circuito cerrado.

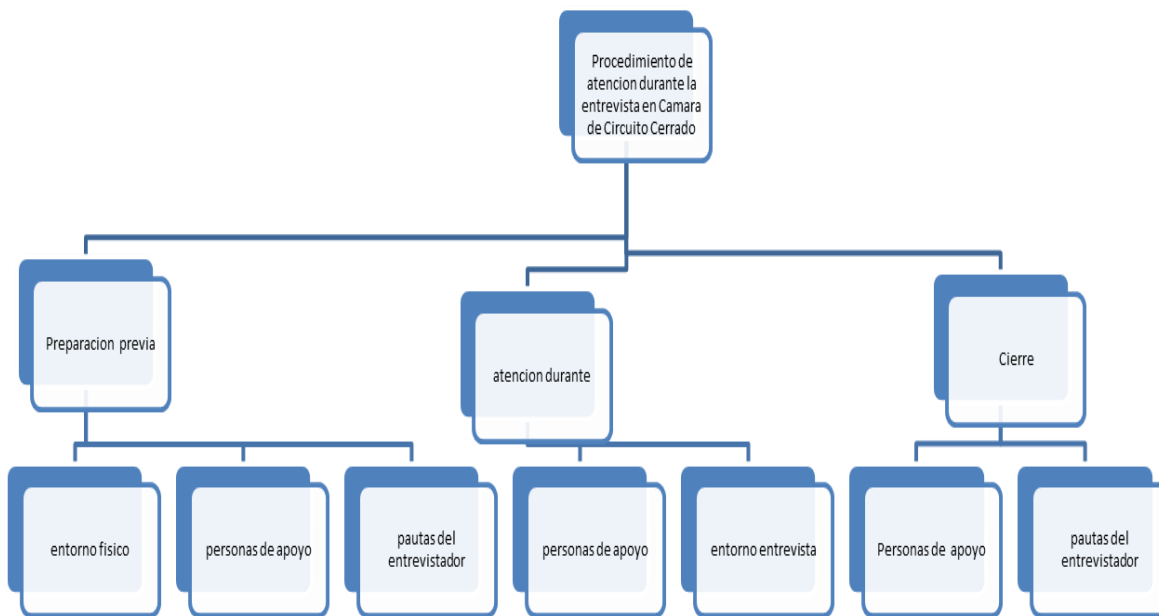
Los informantes se seleccionaron intencionalmente, en el caso de los oficiales, jueces y personal de psicología, se les entregó a todo el cuestionario y el consentimiento informado; pero no todos lo entregaron resuelto, justificando el exceso de trabajo, que les impide dar tiempo para el desarrollo de actividades extras. A los padres o encargados que asistieron a la audiencia programada, y que la misma se desarrolló, se logró que realizaran el cuestionario, después que terminaban la audiencia.

El cuestionario reflejó la información objetiva, de los participantes que están inmersos en el proceso de entrevista en cámara de circuito cerrado. Siendo el medio científico para obtener resultados confiables, medibles y rápidos, que se evidencian a través del análisis estadístico.

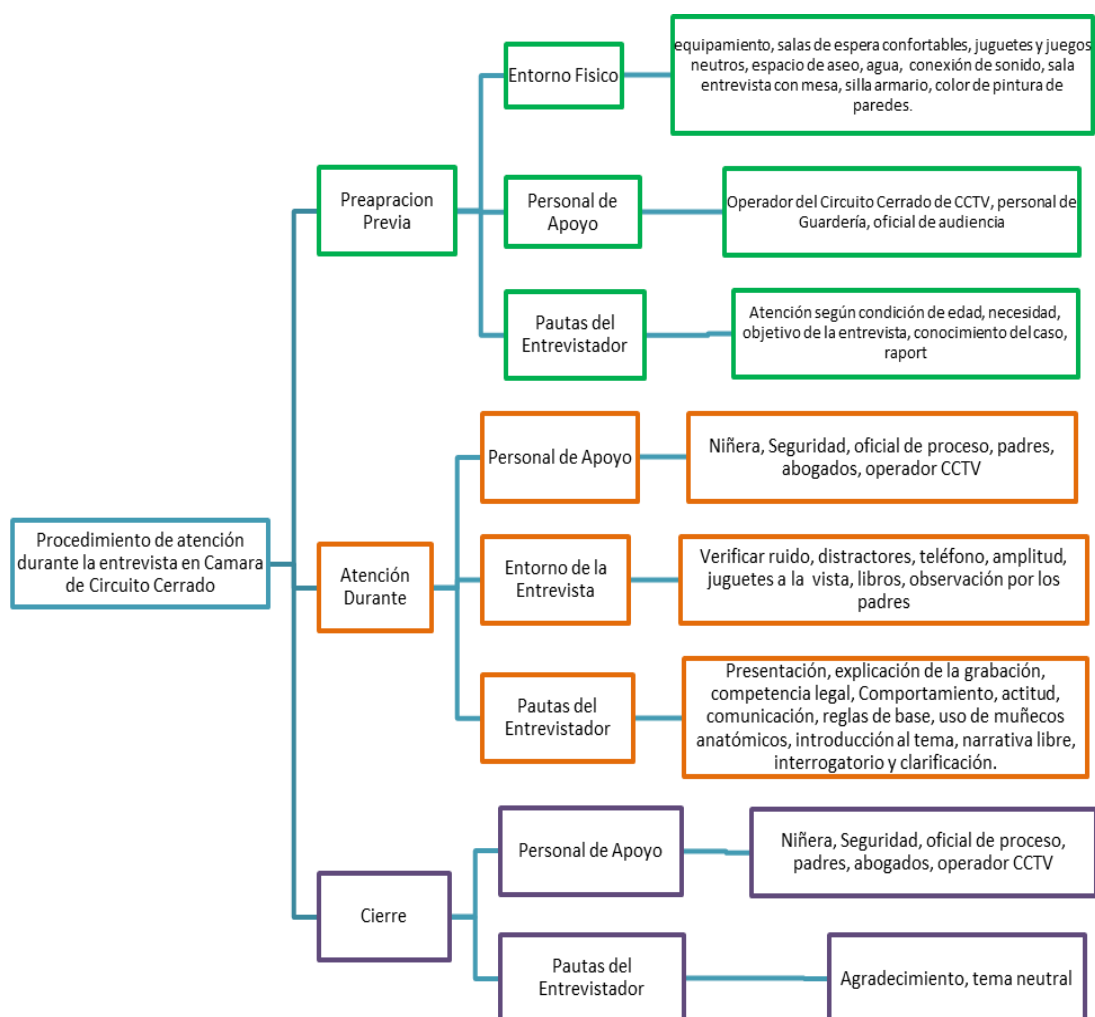
En el cuestionario para padres o encargados se establecieron 17 preguntas, con las variables de la forma en que se les atiende desde que ingresan con la persona que va a ser entrevistada, si se les indica el procedimiento que implica el desarrollo antes, durante y después de la entrevista. Para el de jueces y oficiales se desarrollaron 28 ítems cuestionamientos y el de personal de psicología 42 cuestionamientos. En estos dos se utilizaron las variables de entorno físico, pautas del entrevistador, personal de apoyo.

La técnica de análisis de datos fue factorial, se desarrollaron gráficas de las variables homogéneas, procurando la independencia entre ellos. Esto llevó a encontrar grupos de respuesta común, para reducir el número de dimensiones necesarias de los datos. Con el programa estadístico SPSS se tabularon los datos y se agruparon a través de gráficos de barra, describiendo los resultados.

Procedimiento de atención, antes, durante y al final de la entrevista en Cámara de Circuito Cerrado. Centro de Justicia de Familia, 2018.



Durante el proceso de investigación se logró establecer que en el centro de justicia familia se trabaja sin un procedimiento para el equipo multidisciplinario que interviene en el proceso para que se reelección entrevista en la cámara de circuito cerrado. Se ha realizado un proceso de atención sin tomar en cuenta los requisitos que establece los manuales en relación a las condiciones que debe tener el entorno físico, las funciones que deben realizar que el personal de apoyo, y la aplicación estandarizada de las pautas de entrevista.



Existen procedimientos que se establecen en el protocolo para recibir declaraciones de NNA a víctimas o testigos, mismo que ha sido adoptado por el Organismo Judicial a través del acuerdo 16-2013, pero el protocolo sólo establece el procedimiento que debe realizar el profesional de la psicología para el desarrollo de la entrevista en la cámara de circuito.

**Tabla de operacionalización**

| <b>Categoría principal</b> | <b>Sub categorías</b> | <b>Indicadores</b>            | <b>Instrumento /reactivos</b> |
|----------------------------|-----------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Proceso de atención        | Entorno físico        | Salas de espera confortables, | Cuestionario psicólogos,      |

|                                                           |                            |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Victimización<br>secundaria                               |                            | juguetes y juegos<br>neutros, espacio de<br>aseo, agua,<br>conexión de<br>sonido, sala<br>entrevista con<br>mesa, silla<br>armario, color de<br>pintura de paredes. | oficiales, jueces<br>Reactivos 13-15<br>Cuestionario a<br>padres, reactivos<br>13-17                                         |
| Proceso de<br>atención<br><br>Victimización<br>secundaria | Personas de apoyo          | Operador del<br>Circuito Cerrado,<br>personal de<br>guardería, oficial<br>de audiencia, juez.                                                                       | Cuestionario<br>psicólogos,<br>oficiales, jueces<br>Reactivos 1-12,<br>22-24<br>Cuestionario a<br>padres, reactivos 1-<br>12 |
| Proceso de<br>atención<br><br>Victimización<br>secundaria | Entorno entrevista         | Verificar ruido,<br>distractores,<br>teléfono, amplitud,<br>juguetes a la vista,<br>libros, observación<br>por los padres                                           | Cuestionario<br>psicólogos,<br>oficiales, jueces<br>Reactivos 16-21                                                          |
| Proceso de<br>atención<br><br>Victimización<br>secundaria | Pauta del<br>entrevistador | Comportamiento,<br>actitud,<br>comunicación                                                                                                                         | Cuestionario<br>psicólogos,<br>oficiales, jueces<br>psicólogos,<br>oficiales, jueces<br>Reactivos 25-42                      |

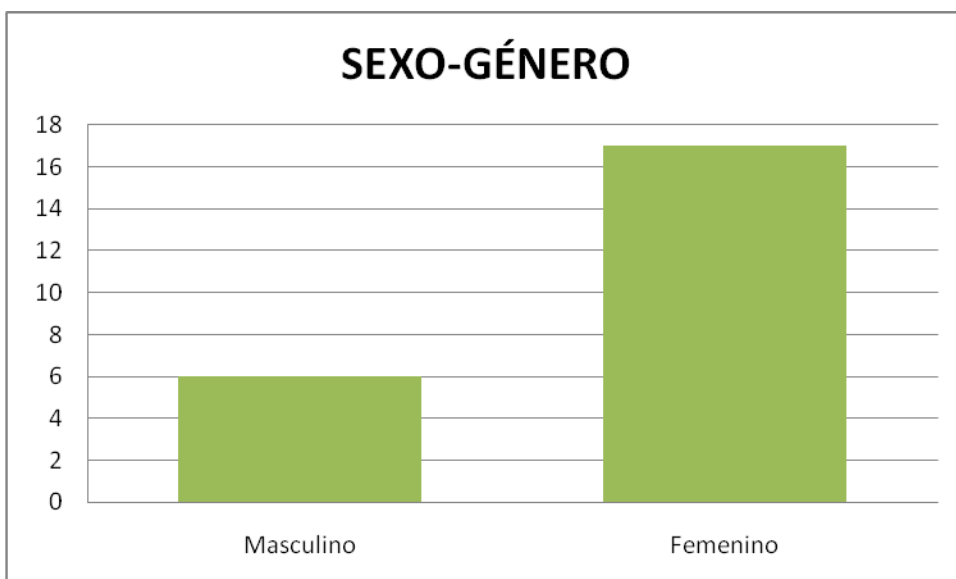
## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO

#### 4.1 Resultados cuestionario

Cuestionario sobre la percepción que tienen los padres o encargados que asisten con los NNA o persona con discapacidad y los colaboradores del Centro de Justicia de Familia, que están involucrados en la atención que se da a las personas que asisten a entrevista en la cámara de circuito cerrado

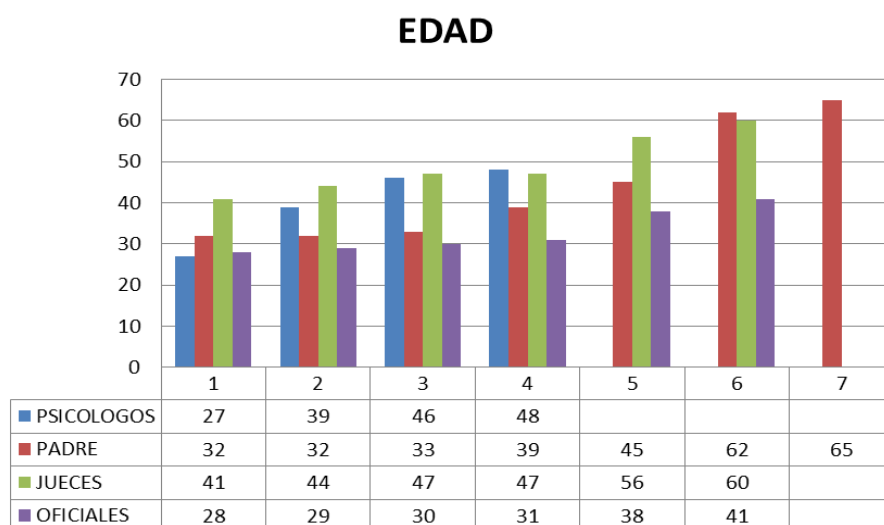
Gráfica 1



Fuente: datos del cuestionario aplicado a profesionales de psicología, padres o encargados, jueces y oficiales.

El grupo de la muestra en su mayoría son mujeres, estableciéndose que 17 son de género femenino y 6 masculinos.

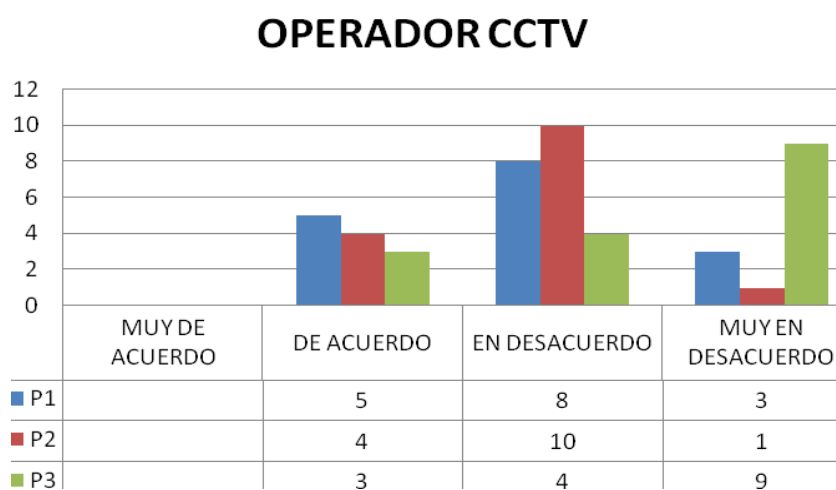
Gráfica 2



Fuente: datos del cuestionario aplicado a profesionales de psicología, padres o encargados, jueces y oficiales.

Los resultados que arriba se presentan en relación a la edad de los participantes, muestra que están en un rango de 27 a 65 años, con una media de 41 años en la muestra.

Gráfica 3

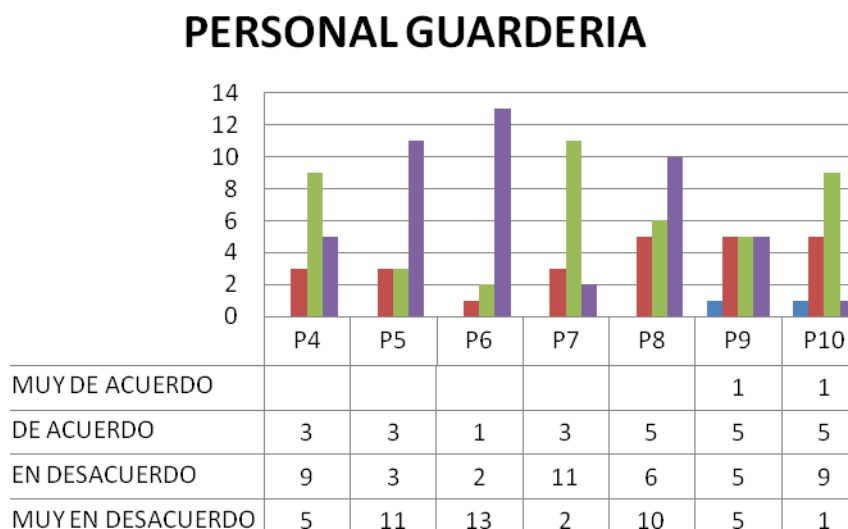


Fuente: datos del cuestionario aplicado a profesionales de psicología, jueces y oficiales.

La Gráfica 3 engloba tres variables que se refieren al quehacer del operador en cámara de circuito de televisión. La mayoría respondió, estar en desacuerdo y muy en desacuerdo en relación a la pregunta que él revisa el óptimo funcionamiento del equipo antes de la audiencia. La mayoría indica, que el operador no se lleva una agenda de audiencias, a la pregunta tres respondieron en su mayoría que el operador desconoce el equipo y no resuelve con prontitud algún mal funcionamiento en el equipo.

Algunos participantes de la investigación están de acuerdo como respuesta a la pregunta que el operador de la cámara de circuito cerrado, revisa el óptimo funcionamiento del equipo antes de la audiencia, que lleva una agenda de audiencias y que resuelve con prontitud, cuando hay deficiencias en el funcionamiento del equipo.

Gráfica ·4

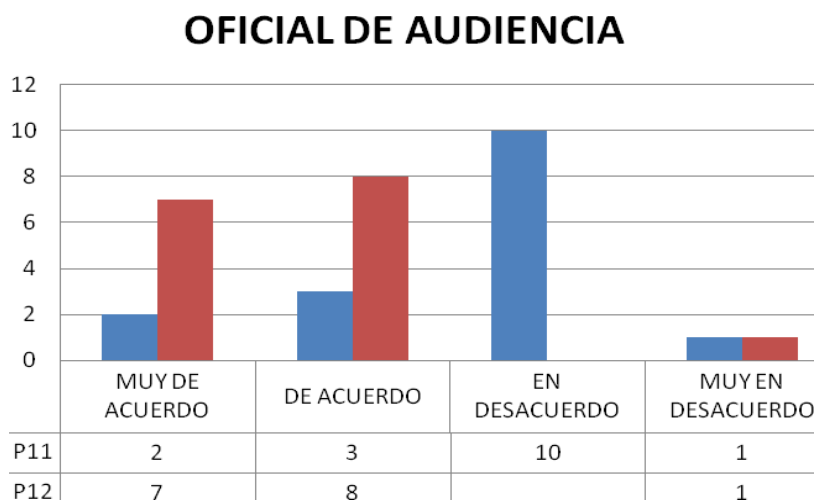


Fuente: datos del cuestionario aplicado a profesionales de psicología, jueces y oficiales.

La Gráfica número 4 se refiere al funcionamiento o actuar del personal de guardería y se evidencia que los participantes están de acuerdo en que las personas de área de guardería no prestan atención en espacios adecuados a las necesidades de los niños, que no cuentan con un protocolo de atención cuando el NNA/persona con discapacidad debe entrar a cámara de circuito cerrado, desconocen la agenda de la audiencia que requiere cámara de circuito cerrado. Algunos están en desacuerdo, en relación a que el personal encargado del área de guardería no ingresa al NN/A, /persona con discapacidad, a sala de cuidado, previo a la entrevista, no los lleva a la sala de entrevista, y que tampoco cuentan con el material necesario para cubrir alguna emergencia en los usuarios.

Algunos respondieron que están muy de acuerdo en relación a la pregunta que el personal es suficiente para atender a la población.

Gráfica 5

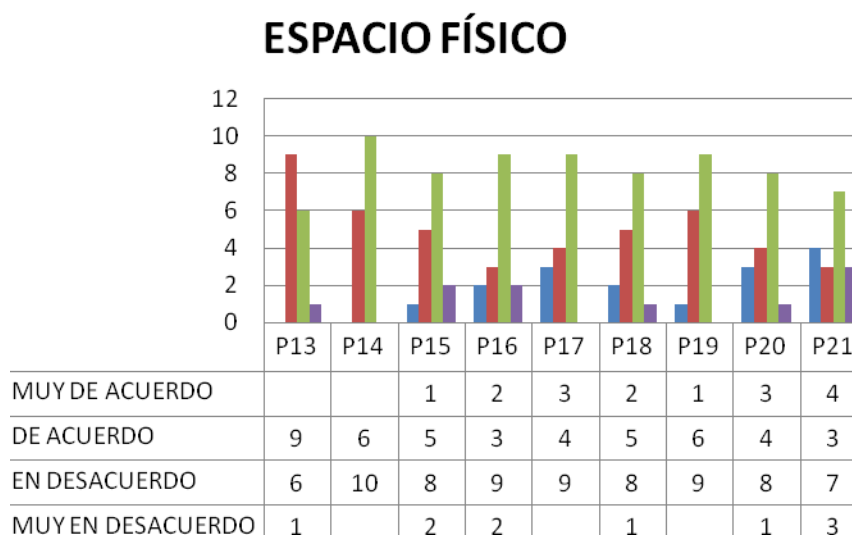


Fuente: datos del cuestionario aplicado a profesionales de psicología, oficiales y jueces.

Gráfica 4 referente al servicio o atención que da el oficial de audiencia, la mayoría, coinciden, al estar en desacuerdo a la pregunta que el oficial de audiencia conoce el procedimiento para atender a las partes que asisten a la audiencia en circuito cerrado.

De igual manera la mayoría respondieron que están muy de acuerdo y de acuerdo en que el oficial de audiencia coordina con el psicólogo previo la audiencia en cámara de circuito y 1 indicó muy de acuerdo.

Gráfica 6



Fuente: datos del cuestionario aplicado a profesionales de psicología, oficiales y jueces.

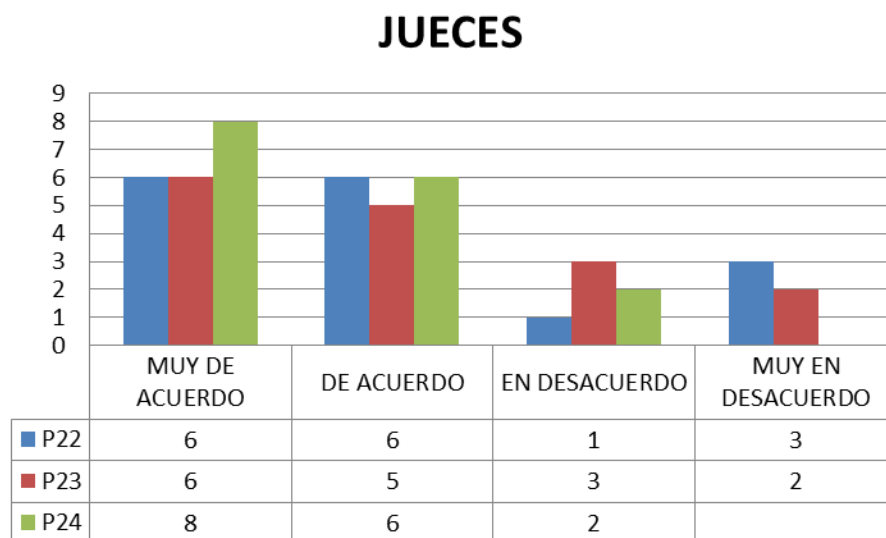
Las diferentes variables, referentes a la categoría del espacio físico, muestran que la menor parte de los participantes de la muestra respondió que está de acuerdo y muy de acuerdo en que la sala de entrevista cuenta con el equipo óptimo, sala de atención cuenta con juguetes neutros, sala de atención cuenta con espacios de aseo y agua potable, sanitarios y conexión de sonido, la sala de circuito cerrado contiene mesas, sillas, armarios color pastel, pintura en las

paredes, en la sala de circuito cerrado hay ruido externo y si la sala de circuito tiene teléfono, hay libros y juguetes visibles, y que la cámara de circuito cerrado es un espacio específico para la entrevista.

La mayoría respondió que la sala de espera no es confortable. Que carece del equipo óptimo, el espacio de espera carece de espacio para aseo idóneo porque si un niño requiere ser atendido, deberá ser llevado al lugar donde asisten los adultos, no hay agua para beber, ni vasos, ni alimentos.

Algunos indican estar en desacuerdo a la interrogante si en la sala de circuito cerrado hay libros y juguetes visibles, 1 contestó estar en desacuerdo y otros consideran que están muy de acuerdo a la interrogante que la cámara de circuito cerrado es un espacio específico para la entrevista, que tiene los juguetes apropiados.

Gráfica 7

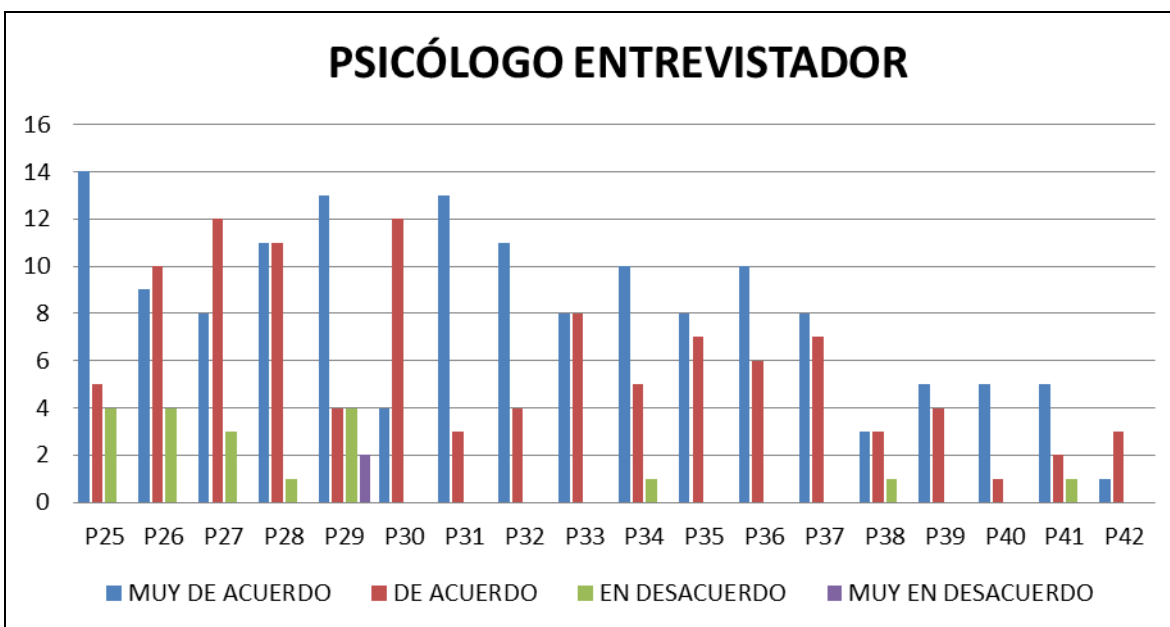


Fuente: datos del cuestionario aplicado a profesionales de psicología, oficiales, jueces.

12 indicaron que están muy de acuerdo y de acuerdo en que los padres y abogados están presentes en la sala de audiencia para observar la entrevista a petición de juez y 3 indican que no están presentes durante la entrevista.

A la interrogante si el juez dirige las preguntas para que el psicólogo las formule al niño niña adolescente o persona con discapacidad, indicaron que el juez autoriza para que el representante de Procuraduría General de La Nación formule preguntas al entrevistador. Esto contradice el artículo 5 del acuerdo 42-2014 reglamento de los órganos jurisdiccionales y administrativos del Centro de Familia de Justicia el que literalmente dice “En los casos en que deba recibirse declaración y/o entrevista a niños niñas o adolescentes es obligatorio del uso del circuito cerrado de televisión; para tal efecto, los NNA se ubicaran en la sala de entrevistas respectivas y no podrán ingresar a las salas de audiencias y/o despachos- salas de juez”.

Gráfica 8



Fuente: datos del cuestionario aplicado a profesionales de psicología, oficiales, jueces.

En las pautas del entrevistador se evidencia que la mayor parte de los participantes manifiestan que el psicólogo evidencia conocimiento del expediente, explica el procedimiento de atención, según la edad del entrevistado, consideran que durante la entrevista el psicólogo realiza la presentación oportuna del niño niña adolescente persona con discapacidad. Realiza la introducción al tema, da la explicación de la grabación y los fines de la misma, entrevista realiza la narrativa libre, realiza el interrogatorio con preguntas abiertas. La clarificación oportuna. Muestra un comportamiento ético durante la entrevista, actitud respetuosa y el otro respondió que está de acuerdo, es asertivo.

Equivalente al anterior 10 consideran que el profesional de la psicología no hace uso de los muñecos anatómicos. Que no recibe el apoyo del personal de guardería para llevar al entrevistado a la guardería.

Están de acuerdo al cuestionamiento en relación a que el profesional de la psicología brinda agua toalla o kleenex al niño niña adolescente o persona con discapacidad previo a iniciar la entrevista.

Los participantes están muy de acuerdo en la afirmación que el profesional de la psicología al terminar la entrevista continúa conversando sobre algún tema neutral, 2 indicaron estar en desacuerdo. En conclusión, la minoría de psicólogos incumplen con el artículo 5 del acuerdo 42-2014 reglamento de los órganos jurisdiccionales y administrativos del Centro de Familia de Justicia el que literalmente dice “El uso del circuito cerrado de televisión se regirá por las normas de funcionamiento de la cámara de Gesell, Circuito Cerrado y otras herramientas

para recibir las declaraciones de NNA, contenidas en el acuerdo Número 16-2013 de la Corte Suprema de Justicia”.

## 4.2 Cuestionario a padres o encargados

Cuadro de datos # 1

|              | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 |
|--------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| SIEMPRE      |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     | 1   |     | 1   | 3   | 3   |
| CASI SIEMPRE |    |    |    |    |    |    |    | 3  | 1  | 2   | 2   | 1   |     | 2   | 2   | 1   |     |
| NUNCA        | 6  | 6  |    |    | 5  | 5  | 6  | 1  | 5  | 4   | 4   | 5   |     | 4   | 2   | 2   | 4   |
| CASI NUNCA   | 1  | 1  | 7  | 7  | 2  | 2  | 1  | 3  | 1  | 1   | 1   | 1   | 6   | 1   | 2   | 1   |     |

Fuente: datos del cuestionario aplicado a padres o encargados que asisten con el NNA o persona con discapacidad

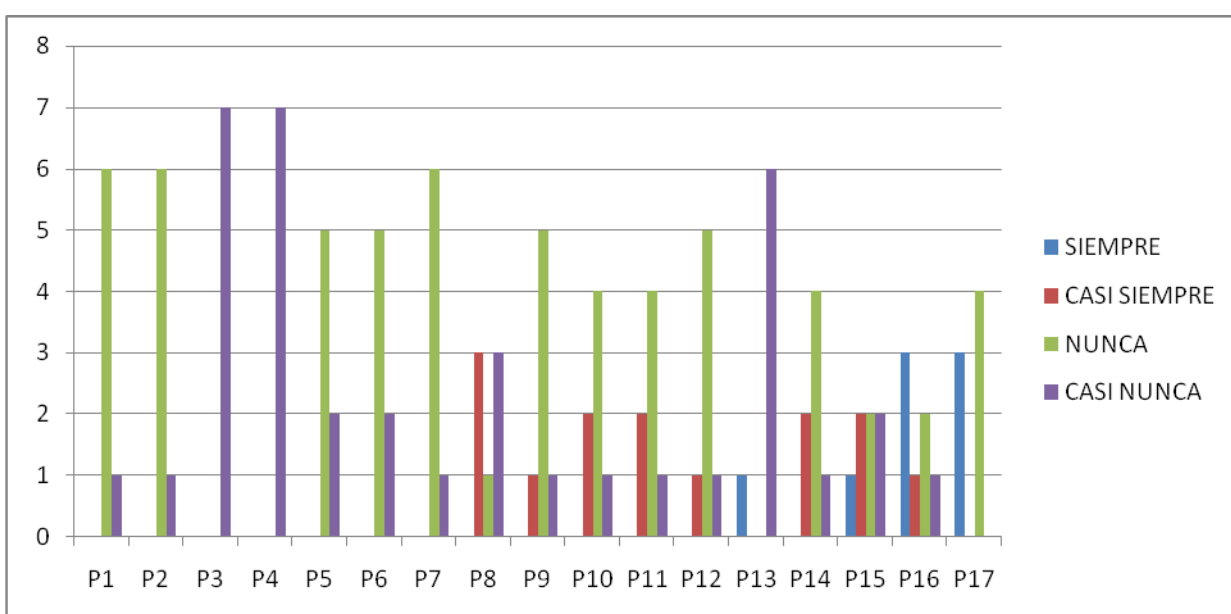
E el cuadro arriba identificado se logra describir que los padres o encargados que traen niños adolescentes o persona con alguna discapacidad a que se le realice la entrevista en la cámara de circuito cerrado respondieron que nunca y casi nunca han recibido el acompañamiento del personal de guardería, el oficial de audiencia y el profesional de psicología les proporcionan la atención idónea antes de la entrevista. Los espacios físicos carecen de las condiciones necesarias para que ellos se sientan cómodos, relajados o tener acceso a cubrir alguna necesidad básica (agua pura, papel higiénico y servicio sanitario).

Considerando los principios de actuación del Organismo Judicial en el ámbito de Familia, se debe considerar el proceso de atención estrechamente a la Psicología Judicial, por ser una “ciencia que trata de describir y explicar los supuestos psicológicos del poder judicial, los procesos cognitivos (representaciones, creencias, actitudes) de la justicia, los procesos y fenómenos psicológicos de los actores judiciales, que cristalizan el marco ideológico de los sistemas judiciales”, (Garzón, 1989, p. 24) expuesto por Giménez, 2012) p.37. Poniéndose de

manifiesto que los operadores del sistema de justicia en familia presentan limitantes para desarrollar un trabajo con un procedimiento específico que les guía a brindar una atención en línea con el respeto a los derechos humanos y el principio fundamental de no revictimización y la protección integral del NNA y persona adulta con discapacidad.

## Cuestionario a padres o encargados

Gráfica 9



Fuente: datos del cuestionario aplicado a padres o encargados que asisten con el NNA o persona con discapacidad

Como se observa en el cuadro y la gráfica se establece que los padres o encargados que asisten a la entrevista en cámara de circuito cerrado, según su fecha establecida en la audiencia, han vivenciado que antes de la audiencia el oficial casi nunca o nunca le da instrucción del procedimiento a realizarse, antes de la audiencia el profesional de la psicología casi nunca o nunca le da instrucción del procedimiento a realizarse, nunca lleva al

NNA/persona con discapacidad, al área de guardería cuando llega al juzgado para la audiencia de entrevista en cámara de circuito cerrado, las personas de área de guardería casi nunca o nunca prestan atención en espacios adecuados a las necesidades de los NNA / persona con discapacidad no los llevan a la sala de entrevista, porque son dos personas las encargadas, lo que le hace insuficiente para atender.

Consideran en su mayoría, que nunca cuentan con materiales necesarios para cubrir alguna emergencia, casi siempre existen distractores de la armonía, casi nunca hay tranquilidad en sala de guardería. El oficial de audiencia, nunca le informa 30 minutos previo a la entrevista en cámara de circuito, el procedimiento, nunca el profesional de la psicología, 15 minutos antes de la entrevista con el juez, inicia su proceso de atención con el NNA / persona con discapacidad, ni explica el procedimiento al encargado del NNA/ persona con discapacidad, no firma asentimiento informado. El área de espera nunca es cálida, confortable, con música relajante y casi nunca le ofrecen agua, u otro insumo básico mientras espera que se realice la entrevista.

La mayoría respondió que el profesional de la psicología, nunca le dan atención para bajar la tensión (ejercicios de respiración) previo a que deje al NNA/ persona con discapacidad, para la entrevista, una minoría respondió que casi siempre. Y la mayoría respondió que siempre el profesional de la psicología demuestra respeto e interés a atenderle, ellos estuvieron presentes en el desarrollo de la entrevista. Al último cuestionamiento la persona que si a ingresado a guardería a la persona que trae a entrevista; respondieron que la auxiliar de guardería le entrega al NNA/ persona con discapacidad al terminar la entrevista.

### **4.3 Análisis general**

Los datos presentados en las gráficas de barra reflejan la percepción que tiene los profesionales de psicología, los oficiales y el juez, en relación al servicio de atención que se brinda antes, durante y al final de la entrevista de la cámara de circuito cerrado, por parte de todo el equipo y personal que integra el juzgado; así también el papel que desarrolla la persona padre, madre o encargado de un niño niña adolescente o persona adulta con discapacidad que están inmersos en un proceso judicial en el ámbito de familia, y como todos interactúan en los procesos de victimización secundaria.

Entre el personal de apoyo para asistir a un proceso de atención en cámara de circuitos cerrados se encuentra el operador del mismo, quién según los datos registrados la mayoría de participantes ha indicado que el operador carece de una agenda de audiencia para el óptimo funcionamiento del equipo antes de la audiencia, desconoce el equipo, y la resolución a la problemática que se presenta es lenta por los procesos burocráticos y la falta de personal ya que solo hay una persona y son 8 salas de audiencia, los oficiales carecen de la formación específica para conocer y atender el equipo, porque en algunas ocasiones los trasladan y el que viene ya no recibe la inducción necesaria para el manejo del equipo, teniendo que ir conociendo a grandes rasgos del funcionamiento del equipo.

Por otro lado, los espacios no son los adecuados a las necesidades de los niños que asisten a la cámara de circuito cerrado y tampoco se aplica un protocolo de atención, por parte del personal de guardería ya que es inexistente; se vuelve insuficiente cubrir las necesidades que presentan las personas que asisten para ser entrevistadas en la cámara de circuito cerrado.

Es decir que el personal de guardería no cuenta con las competencias para cubrir las necesidades específicas de los niños que atienden, desconocen la agenda de audiencia que requieren cámara de circuito cerrado, en la mayoría de los casos los niños no ingresan a la sala de guardería previo a una entrevista, por lo tanto los entrevistados en su mayoría están en desacuerdo a la interrogante de que el personal de guardería lleva a los niños a la sala entrevista, pues se tiene como limitante que el personal de guardería es insuficiente para atender a las personas, niños, niñas, adolescentes o personas adulta con discapacidad, que asistan a la sala de guardería, la mayoría de los participantes consideran que la guardería no cuenta con el material necesario para cubrir alguna necesidad o emergencia de los usuarios.

Los espacios de atención son reducidos, abiertos, accediendo a que los niños escuchen los sucesos que narran las personas que llegan a atención en la unidad de mediación, condición que agrega otro factor de vulnerabilidad y victimización. Dejando de cumplir las reglas mínimas para la administración de la justicia en menores acordadas en Pekín (1985).

En relación al oficial de audiencia la mayoría consideran que el oficial de audiencia conoce el procedimiento para la atención de la persona con discapacidad niño o niña o adolescente que se va a entrevistar y tampoco coordina con el psicólogo previo a la entrevista en cámara de circuito.

Con respecto a las variables de la categoría pautas del entrevistador, la mayoría respondió que se evidencia que las psicólogas conocen el expediente previo a la audiencia y se enfocan

en desarrollar el objetivo facilitado por el juez. Como lo sugiere el acuerdo 22-2013 de la Corte Suprema de Justicia en lo relacionado a las normas de comportamiento ético del organismo judicial. Art. 4 y 5, el principio de independencia demanda a considerar a las personas que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad para brindarles atención según sus necesidades, buscando siempre la imparcialidad y neutralidad evitando influencias tanto internas como externas.

Asimismo la mayoría reconoce que el profesional de psicología si explica el procedimiento a desarrollar, pero no se respalda con la firma del consentimiento informado; esto le limita un adecuado procedimiento, ya que el mismo es un elemento importante, que permite dejar por escrito que se cumple el acuerdo antes mencionado en el art.9,12 y 13, el cual indica que se debe expresar de manera comprensible, ordenada, clara y precisa lo relacionado a la información de los casos que estén atendiendo dentro de las unidades orgánicas respectivas, custodiando la información a su cargo, manteniendo en reserva, lo sometido a su conocimiento. También debe respaldarse con el principio I, del código de ética del colegio de psicólogos, relacionado al respeto a la dignidad de la persona.

La mayoría responde que desarrollan el rapport a través del proceso de empatía 15 minutos antes de la entrevista que brindan atención según la edad del entrevistado considerando su desarrollo evolutivo.

En relación a la categoría del espacio físico la mayoría de la población considera que la sala de circuito cerrado carece del equipo óptimo para el desarrollo de la entrevista.

A la afirmación que la sala de espera previa a la entrevista es confortable, consideran que si, que poseen espacios limpios, pero que no hay conexión de sonido para ambientar y minimizar los niveles de ansiedad que se puedan generar, producto de la visita al juzgado y participación en la entrevista. Así mismo describieron que no se tienen juguetes neutros.

Consideran que en los espacios de espera no hay alimentos básicos para brindarles, en caso de venir sin alimentarse. Los sanitarios son escasos y solo hay para adultos. Se carece de agua potable y vasos para que las personas dispongan de este servicio.

De igual manera la mitad de los entrevistados respondió que en la sala de circuito cerrado se cuenta con mesas, sillas, armarios, color pastel y con pinturas adecuadas, al proceso de entrevista, que existe teléfono, ruido externo, libros, juguete, visibles y no es un espacio específico para la entrevista en cámara de circuito cerrado, porque el psicólogo tiene su espacio de atención para evaluación psicológica en la misma área.

Es decir que el espacio para la entrevista en cámara de circuito cerrado, presenta distractores, desde el color de las paredes, teléfono que a veces suena mientras entrevistan, objetos de adorno en las paredes, juguetes expuestos y el ruido externo que es permanente por el espacio donde está ubicado el edificio, ya que constantemente hay manifestaciones, políticas, sociales, religiosas, limitando la escucha de lo que expresan las partes que intervienen en la entrevista. Esto evidencia que la mayoría de profesionales en psicología utilizan parcialmente el protocolo para recibir declaraciones de NNA víctimas/o testigos establecidos en el acuerdo 16-2013 de la Corte Suprema De Justicia el cual tiene como

finalidad evitar la revictimización en congruencia con las convenciones ratificadas por el Estado de Guatemala y leyes ordinarias; esperando que el equipo técnico multidisciplinario, sujetos procesales deben atender el interés superior del niño apegados a los derechos humanos.

Siguiendo con las variables que indagaron el procedimiento que realiza el juez como parte del equipo multidisciplinario, algunos están de acuerdo en que los jueces permiten que las partes del proceso (papá, mamá) entren a la sala de audiencia, y observen de entrevista, esto vulnera al entrevistado porque los adultos no comprenden porque responde muchas con la verdad, las actividades que vive con cada uno de sus progenitores u otros; al salir de la audiencia le reprochan su actuar en la entrevista, el haber respondido y ponerlos en evidencia en relación al cuidado y protección que reciben.

Las personas participantes de la muestra de padres o encargados en su mayoría indicaron que el juez y el representante de la procuraduría general de la nación, dirigen preguntas al profesional de psicología, cuando tiene alguna duda del proceso.

Cuando la entrevista es para una persona adulta con alguna discapacidad, los jueces en su mayoría eligen realizar la entrevista en la sala de audiencia, para realizar el examen visual que la ley les faculta, y piden al profesional en psicología, le brinde su opinión del estado mental del presunto Interdicto. Es decir que los jueces como parte de ese equipo multidisciplinario debería de estar apegado a cumplir los lineamientos que dicta el protocolo para recibir declaraciones NNA, apegados a los principios del derecho de opinión el cual

profesa que se debe tomar en cuenta la edad y madurez cognitiva, evitando disminuir, tergiversar o restringir derechos y garantías reconocidos en la normativa nacional e internacional en materia de derechos humanos, la protección integral entendida como la obligación de garantizar el goce y el ejercicio pleno de los derechos humanos para evitar la revictimización antes, durante y después de rendir su declaración.

Las variables que engloban las pautas del entrevistador se estableció que la mayoría de profesionales de psicología, desarrolla las pautas de la entrevista es decir que durante la entrevista introduce el tema, hace la presentación oportuna, explica la grabación y los fines del proceso, desarrolla una narrativa libre con preguntas abiertas y cuando tiene dudas es capaz de clarificar de forma oportuna, muestra normas de comportamiento ético, actitud de respeto, asertividad.

Es capaz de utilizar objetos que le permitan desarrollar la entrevista como; hojas de colorear muñecos anatómicos. El profesional de la psicología está atento a facilitar agua y toallas o papel higiénico previo a iniciar la entrevista al terminar la entrevista de agradecimiento y continúa su conversación en un tema neutral.

En algunos casos, al terminar la entrevista se encarga de informar al auxiliar de la guardería para que le asista y llevé a los niños al área de guardería mientras los encargados terminan la audiencia y regresan a traerlos.

Ante estos resultados una minoría describe la falta de una atención idónea, ya sea por carecer de espacios, materiales, escaso personal, recarga laboral, procesos de atención para informar a las personas sobre los momentos que se desarrollarán, son condicionantes para que se desarrolle la victimización secundaria, como lo indica Beristain(1996), porque los profesionales ejercen, procedimientos reforzados por el aprendizaje social, cognitivo, ambiental, en el que día con día vive y reproduce. De ahí que cuando se carece de los protocolos de atención, los espacios físicos y el personal que cubran una integral, que guíe a la persona vulnerada, de forma correcta, con el fin de hacerle sentir, atendida con dignidad y respeto a sus derechos fundamentales.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

En base a la evidencia obtenida en la presente investigación se puede afirmar que se logró el objetivo general, el cual se refería a describir el proceso de atención antes, durante y después de la entrevista en cámara de circuito cerrado de televisión, tiene grandes limitantes, entre las que resaltan:

- Existen 8 salas de cámara de circuito cerrado, y solo hay una persona encargada de dar atención al funcionamiento del mismo. Esto crea alta incidencia de victimización secundaria y disminuye la atención óptima de cada audiencia.
- Cuando hay emergencias por disfuncionalidad en el sistema de circuito cerrado, la asistencia es lenta o inexistente, haciendo que algunas veces se suspendan las entrevistas. El operador del sistema no recibe la agenda de las audiencias en la mayoría de veces, por lo tanto, deja de supervisar previo al desarrollo de la entrevista.
- Cuando el juez no escucha, repite varias veces las preguntas y hace que el niño responda más de una vez, o cuando tiene alguna duda en relación al relato, solicita al psicólogo que interroga. Esto hace que el psicólogo pierda el hilo conductor de la entrevista.

- En los juicios de Interdicción, en su mayoría realizan el examen visual, para establecer la condición del presunto interdicto (persona adulta que presenta alguna discapacidad, que le impida ejercer sus derechos civiles), sin utilizar la cámara de circuito cerrado de televisión. Pasando desapercibido lo establecido en la convención de los derechos del niño de 1989, como garantías a los derechos fundamentales.
- El personal de guardería cuenta con las mínimas competencias para atender a los niños, niñas, adolescentes y personas con discapacidad, ya que están contratadas como parte del personal operativo de mantenimiento y coordinadas con una persona encargada de administrar el mantenimiento o insumos para el edificio.
- Las personas que están asignadas al área de guardería, para atender a los diferentes grupos de edades que asisten, no tienen agenda para saber cuándo hay audiencia, el espacio físico es muy reducido, y comparten espacio con oficina de mediación donde los usuarios llegan a narrar sus experiencias de dolor emocional, físico, carecen de un sanitario apropiado para los usuarios de entrevista, siendo llevados a los espacios utilizados por los adultos, evidenciando la victimización secundaria. (Soria 1998).
- Los oficiales en su mayoría tienen recarga excesiva de trabajo, audiencias, eso limita que estén anuentes a informar a los usuarios el procedimiento para que se realice la entrevista.

- Los oficiales si coordinan con los psicólogos para desarrollar la entrevista, previo a que el juez inicie.
  
- El profesional de psicología, desarrolla el procedimiento oportuno de las pautas de la entrevista; aunque carece de mobiliario específico para la entrevista, el espacio de entrevista lo comparte con el mismo espacio para evaluar a los usuarios adultos, tiene interrupciones, los teléfonos en algunas ocasiones suenan mientras se está en la entrevista, el color de las paredes no es el establecido por los especialistas para un ambiente idóneo, las salas presentan imágenes en las paredes, hay librerías con libros y objetos diversos; mismos que son distractores para que el profesional desarrolle su función en óptimas condiciones, según lo establecen los protocolos internacionales de atención. Los indicadores antes mencionados son elementos que vulneran a las personas que asisten al órgano jurisdiccional, porque no se cumple cabalmente con los acuerdos 16-2013 y 42-2014 de Corte Suprema De Justicia.

## 5.2 Recomendaciones

1. La Corte Suprema de Justicia del Organismo Judicial, como ente rector, debe promover la creación del protocolo de atención para el equipo multidisciplinario que atiende a los NNA/ persona adulta con discapacidad, para la entrevista en cámara de circuito cerrado, del Centro de Justicia de Familia de la ciudad de Guatemala; para que los psicólogos, oficiales, operador del Sistema de Circuito Cerrado de televisión y auxiliar de guardería, desarrollen un desempeño adecuado a las necesidades de los usuarios.
  - 1.1 Que se autorice mesas técnicas conformadas por: secretaria de planificación y fortalecimiento institucional, dirección de gestión de familia, unidad de auxiliares de juez, gerencia de recursos humanos, gerencia administrativa, gerencia financiera, escuela de estudios judiciales para la creación e implementación del protocolo de atención antes, durante y después de la entrevista.
  - 1.2 La Secretaria de Planificación debe realizar el estudio de viabilidad para el desarrollo del protocolo.
  - 1.3 La Gerencia de Recursos Humanos, Administrativa y Financiera deben coordinar los procesos de contratación y selección de personal idóneo para las áreas de guardería, auxiliares de juez y técnico de atención para el sistema de circuito cerrado de televisión.

2. El o la coordinadora de la Escuela de Estudios Judiciales, como ente rector de la formación y actualización del personal operador de justicia, facilite la socialización del protocolo de atención para la entrevista en cámara de circuito cerrado. Para el desarrollo eficiente del proceso de entrevista, el equipo multidisciplinario (operador del CCTV, auxiliar de guardería, oficial, juez) y dar seguimiento al mismo para evitar la victimización secundaria. Realizando la convocatoria por medio del correo interno, y verificando la totalidad de asistencia del personal que forma parte del equipo multidisciplinario que atiende antes, durante y después del proceso de entrevista en cámara de circuito cerrado de televisión.
3. Los coordinadores del Centro de Justicia de Familia, Unidad de Auxiliares de Juez, deben monitorear la implementación del proceso de atención del equipo multidisciplinario a través de una escala de evaluación semestralmente.



## CAPÍTULO VI

### PROYECTO DE INTERVENCIÓN

#### **Protocolo de atención del equipo multidisciplinario para la atención de entrevista en cámara de circuito cerrado de televisión.**

##### **6.1. Análisis de Participantes**

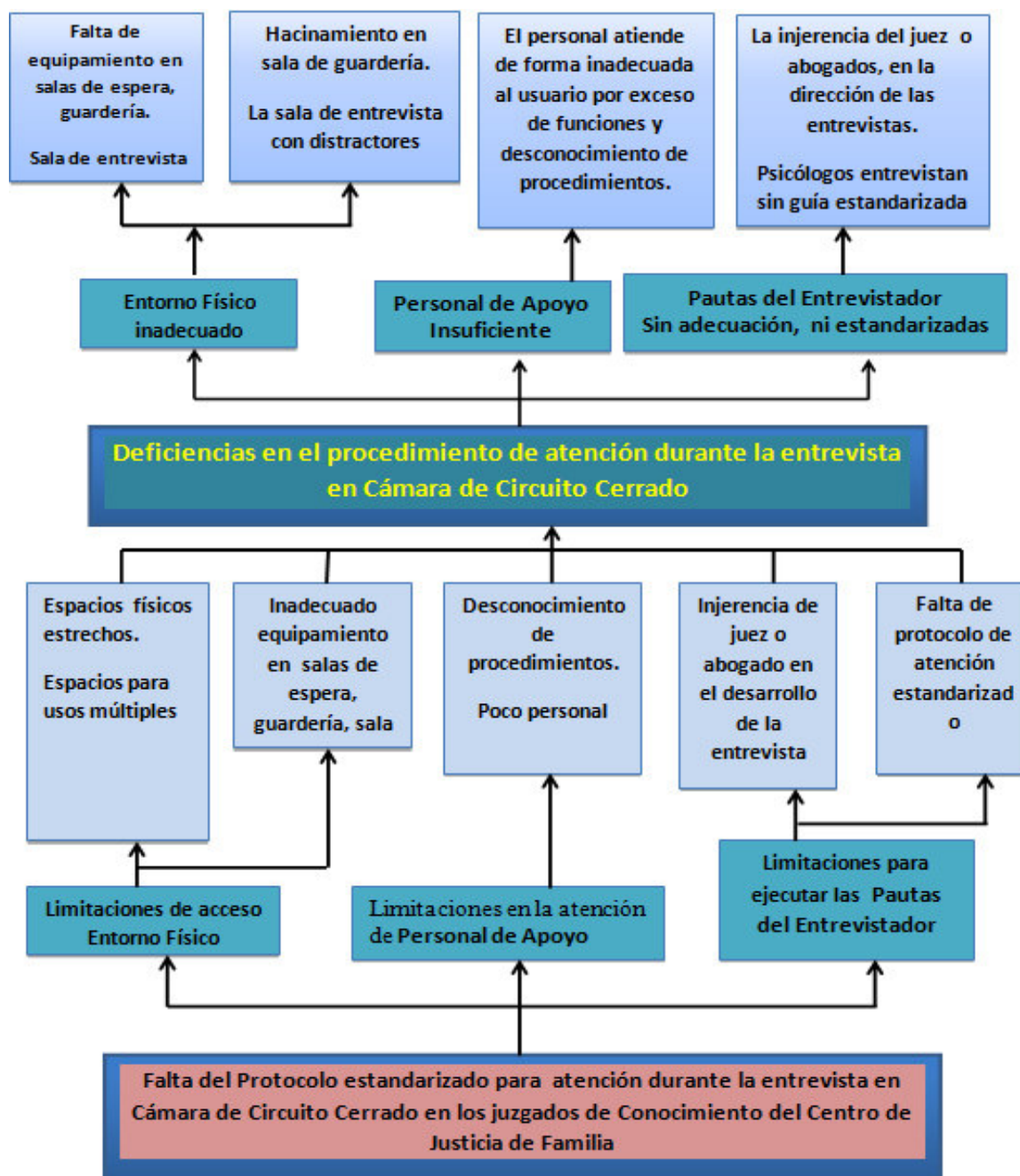
El proyecto de atención a la niñez, adolescentes y personas con alguna discapacidad en la ejecución de la entrevista; está dirigido a los trabajadores del área de psicología, oficiales, jueces, operador del circuito cerrado de televisión y de guardería, que pertenecen al Centro de Justicia de Familia de la Ciudad de Guatemala. Considerando los intereses comunes que permitan la atención idónea en el proceso de entrevista en la cámara de circuito, para disminuir la revictimización secundaria.

Tabla 1.

| <b>Grupos</b>                                                                                                     | <b>Intereses</b>                                                             | <b>Limitaciones</b>                                                                                                      | <b>Recursos y Mandatos</b>                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficiales</li> <li>• operador del sistema de Circuito Cerrado</li> </ul> | Empoderamiento y aplicación del proceso de atención para la atención idónea. | Falta de personal.<br><br>Falta de Capacitación e inducción.<br><br>Falta de supervisión de ejecución de procedimientos. | Protocolo de atención a niñez, adolescencia y discapacidad. |

|                                                   |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                    |                                                             |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Personal Guardería                                | suficiente personal de guardería<br>Participación activa en el proceso de acompañamiento antes durante y después de la entrevista                                                 | Falta del procedimiento de atención para el personal, guardería                                                                                                    | Protocolo de atención a niñez, adolescencia y discapacidad  |
| Jueces                                            | Permitir que el psicólogo dirija la entrevista apegado al protocolo de atención                                                                                                   | Necesidad del juez por interrogar, según su criterio.                                                                                                              | Protocolo de atención a niñez, adolescencia y discapacidad  |
| Psicólogos                                        | Cumplir con el protocolo de atención para entrevista en cámara de circuito cerrado                                                                                                | Carencia de las Pautas del Psicólogo entrevistador para desarrollar la entrevista en cámara de circuito cerrado, de manera estandarizada.                          | Protocolo de atención a niñez, adolescencia y discapacidad. |
| Espacio Físicos en Guardería y sala de Entrevista | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesibilidad a la sala de guardería y entrevista.</li> <li>• Readecuación del espacio físico para desarrollar la entrevista.</li> </ul> | Las condiciones del entorno físicas, para atender a los niños, adolescentes y personas con discapacidad, antes durante y después de la entrevista son inadecuadas. |                                                             |

## 6.2. Análisis de problemas



Como se observa en el esquema la falta de un protocolo estandarizado para brindar una atención cuando se realiza una entrevista a NNA o persona con alguna discapacidad, hay presencia de limitaciones en el entorno físico, poco personal de apoyo y lineamientos para ejecutar el protocolo para recibir declaraciones; evidenciándose falta de equipo, espacios reducidos, personal sin la capacitación idónea para atender y la falta de aplicación del protocolo de atención para recibir declaraciones aprobados mediante el acuerdo 16-2013, y el 42-2014 de la Corte Suprema de Justicia.

### **6.3. Análisis Contextual y Diagnóstico**

El Centro de Justicia de familia está ubicado en la sexta avenida 5-66 zona 1 ciudad de Guatemala, funciona desde agosto del año 2014, cuenta con ocho juzgados de conocimiento, el centro de notificaciones, recepción de las demandas, guardería, unidad de auxiliares de juez. Fue creado con el propósito de brindar atención oportuna a las personas que asisten a buscar solución a sus conflictos familiares. El fin último es garantizar la atención integral y garantizar que la familia, reciban un trato digno y una justicia pronta.

Después de cuatro años de funcionamiento el centro de justicia de familia específicamente el equipo de profesionales, que participan en el proceso para que se realice una entrevista a NNA/ o persona con alguna discapacidad; no cuentan con un protocolo de atención específico, que permita establecer las funciones o la ruta de atención antes y después, que deben realizar todo el equipo que interviene para que se desarrolle la entrevista en la cámara de circuito cerrado de televisión.

Si bien es cierto que se cuenta con el protocolo para recibir declaraciones de NNA victimas/testigos los cuales fueron aprobados mediante los acuerdos 16-2013 y el 42-2014 por la Corte Suprema de Justicia, el primero de los mencionados se utiliza para la entrevista en cámara de circuito cerrado, y el segundo establece la obligatoriedad de recibir la entrevista en circuito cerrado, los cuales representan un avance pero aun se requiere contar con lineamientos específicos para el abordaje de niños, niñas y adolescentes y personas adultas con discapacidad, para brindar atención antes del ingreso y después del desarrollo de la entrevista en cámara de circuito cerrado, ya que este procedimiento no se tiene estandarizado en el marco normativo interno de los procesos de atención a niños, niñas y adolescentes y personas adultas con discapacidad.

Al carecer del protocolo que guie antes y después de la entrevista las personas que traen a sus hijos o los representan, se encuentran con la limitación en relación al desconocimiento de la ruta que deben seguir para que se le realicen la entrevista. El oficial de audiencia con la recarga de trabajo brinda una explicación escueta y en la mayoría de las situaciones, el retraso en las audiencias le limita el brindar información a las personas sobre el procedimiento que deben realizar el día que deben asistir a la audiencia de entrevista en cámara de circuito cerrado.

El desconocimiento de la ruta de atención que se les debe dar a las personas le lleva a mostrar un incorrecto diligenciamiento, y las personas se sienten vulnerables ante la incertidumbre del procedimiento a realizarse. De tal manera que se evidencia el

desconocimiento de lo establecido en la convención de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, en San José Costa Rica, (2002), donde se acordó que el interés superior del niño, involucra el desarrollo y el pleno uso de sus derechos, los cuales deben estar intrínsecamente valorados en la implementación de normas, que impliquen atención primordial a sus derechos humanos.

En la sala de circuito cerrado se necesita que previo a la audiencia el operador del sistema de circuito esté enterado de que se realizará una audiencia para que compruebe el funcionamiento óptimo del sistema, tanto en la sala de audiencias, como en la sala donde se lleva a cabo la entrevista; pero como sólo es una persona la que realiza esta función, le es insuficiente cubrir, considerando que son ocho salas de circuito cerrado.

Existe una guardería, en donde laboran dos personas que pertenecen a la coordinación de la administración del edificio, por lo tanto, no cuentan con la formación específica de cuidadoras para niñez, adolescencia y personas con alguna discapacidad. Aunado a ello existen limitaciones en el espacio, ya que sólo hay una pequeña sala la cual se comparte con la psicóloga que atiende a las personas que asisten a procesos de mediación. Cuando los adolescentes están en el área de guardería pueden escuchar la problemática de otros grupos familiares, evidenciándose la victimización secundaria.

Lo anterior contradice los principios del protocolo para recibir declaraciones de NNA, específicamente el artículo 10 del decreto Número 9-2009 numeral V del instrumento (principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas) Numeral 2.13 que

establece que el NNA es la persona menor de 18 años de edad que individual que haya sufrido daños, físicas o mentales, sufrimiento emocional como consecuencia de acciones u omisiones que violen la normativa nacional o internacional de protección de NNA, también se considera víctima a los familiares, a las personas a cargo que tienen relación inmediata con la víctima, que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización. Siendo la víctima un sujeto procesal que ostenta un poder legítimo y tiene derecho a la tutela judicial efectiva.

Las dos personas que trabajan atendiendo la guardería no logran cubrir las necesidades de acompañamiento a las psicólogas, en relación a brindar la atención, antes durante y después de la entrevista. Considerando que ellas son indispensables para que se dé la atención necesaria, a través del apoyo mutuo, el conocimiento de los procedimientos y el seguimiento de los mismos.

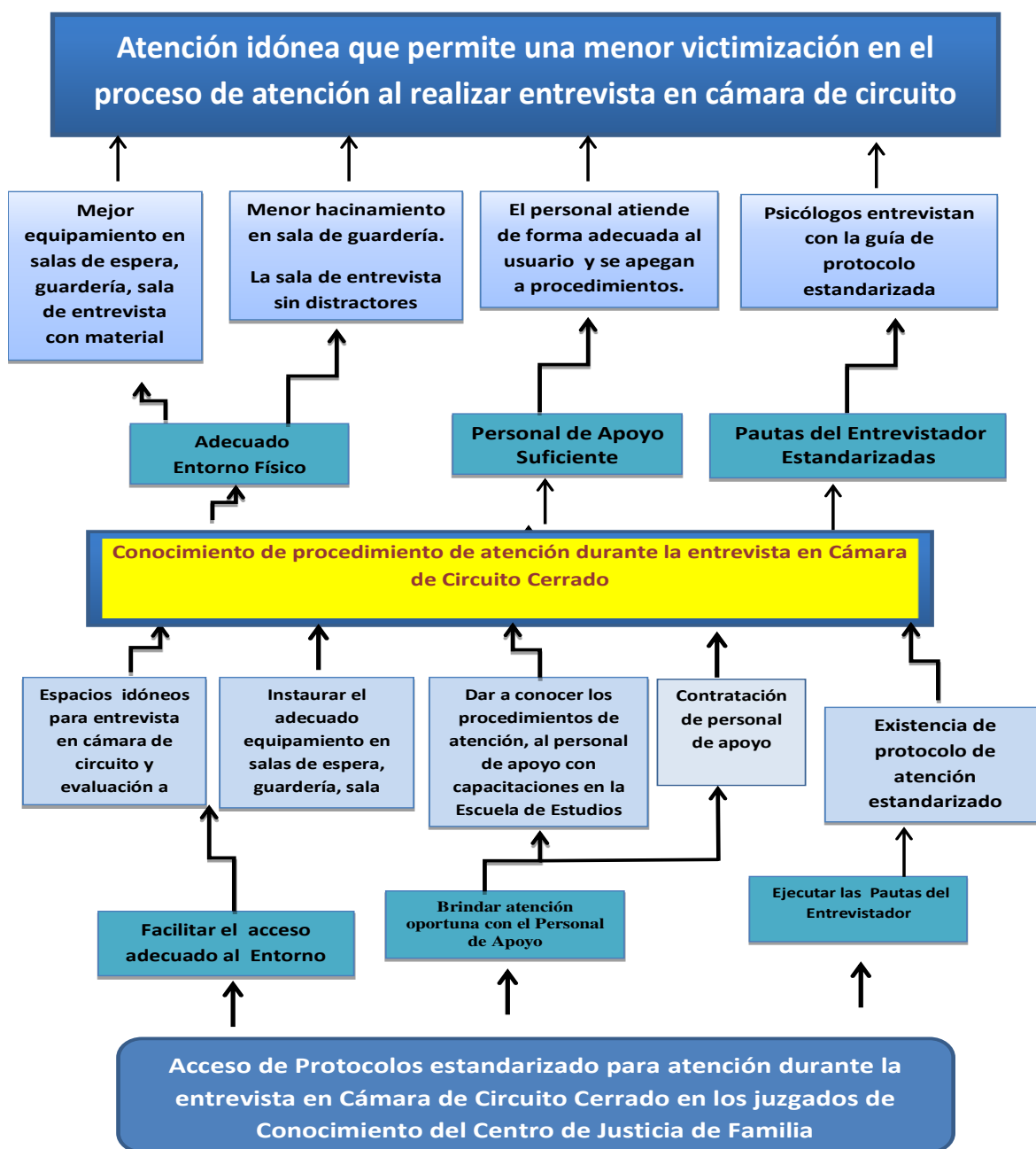
El centro de justicia de familia con la concepción de descentralización de los juzgados, implemento la unidad de auxiliares del juez, mismo que aglutina a seis psicólogas que realizan entrevistas en cámaras de circuito cerrado, para facilitarle al juez el conocimiento que requiere dentro de los procesos que se llevan a cabo. La sala de atención para la entrevista presenta distractores para que se desarrolle entrevista de forma idónea; porque en la misma sala, las profesionales en psicología también evalúan y realizan informes de los procesos que se les asigna, y hay muchos distractores que interrumpen el proceso de la entrevista. Otra limitante es la inclusión que realiza el juez (a) o el abogado que representa la persona entrevistada, direccionando preguntas, que en algunas oportunidades ya se

realizó o es inapropiada por la edad o proceso volitivo. Situación que se da, por el desconocimiento y la falta de aplicación del protocolo.

Y por ende se incumple en gran parte el acuerdo 42-204 de la Corte Suprema de Justicia, en lo relativo al proceso de atención que se debe brindar al NNA/ persona adulta con discapacidad que literalmente dice “En los casos en los que deba recibirse declaración y/o entrevista de niños, niñas o adolescentes, es obligatorio el uso del sistema de circuito cerrado de televisión. Para tal efecto, los niños, niñas y adolescentes se ubicarán en las salas de entrevistas respectivas y no podrán ingresar a las salas de audiencias o despacho-sala del Juez. El uso del circuito cerrado de televisión se regirá por las normas de funcionamiento de la cámara Gesell, circuito cerrado y otras herramientas para recibir las declaraciones de niños, niñas y adolescentes víctimas y/o testigos, contenidas en el acuerdo Número 16-2013 de la Corte Suprema de Justicia”.

Al conocer todas las limitaciones que llevan a la ineficiencia en el desarrollo de la entrevista y cámaras de circuito cerrado, se vuelve necesario un protocolo de atención que permita mejorar las estrategias de atención, coordinación y ejecución; para la idónea intervención del equipo que interviene en el proceso antes, durante y después de la entrevista.

#### 6.4. Análisis de Objetivos



Contar con el protocolo para recibir declaraciones de niñas, niños y adolescentes y persona adulta con alguna discapacidad también requiere una ruta de atención previo y después de la entrevista en cámara de circuito cerrado que responda a una ruta de atención con el abordaje victimológico que establece los estándares internacionales, los convenios

ratificados por el Estado de Guatemala y las normas y principios que rigen el actuar de los trabajadores del ámbito judicial que los lleve a brindar la tutela judicial efectiva.

## **6.5. Análisis de Opciones**

Las opciones que a continuación se describen como producto de los objetivos que se esperan realizar, van en búsqueda conjunta de sensibilizar a través de la capacitación del personal que contribuye en el proceso de entrevista en cámara de circuito cerrado; esto va a permitir que se brinde el apoyo efectivo, una comunicación fluida entre las partes, para brindar una tensión integral a la niñez, adolescencia y personas con alguna discapacidad que asisten a la entrevista.

Las tres opciones que se considera pueden promover el cambio de la situación actual a la situación deseada son:

| Opción 1                                                                                | Opción 2                                                                                                                    | Opción 3                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contar con los espacios idóneos para atender eficientemente<br>Contratación de personal | El personal debe estar capacitado y conocer los procedimientos, metodologías, que les permita brindar la atención adecuada. | Brindarse apoyo mutuo a través de canales efectivos de comunicación.<br>Compartir agenda de trabajo Tomar decisiones conjuntas.<br>Proporcionar atención integral. |

Se concluye que la opción número 2 es la seleccionada, al cumplir con el objetivo de contar con la herramienta metodológica, conocida por el equipo multidisciplinario para la aplicación y por ende se evidencie la atención oportuna.

A continuación, se establece la viabilidad de las mismas, considerando criterios como recursos materiales, humanos, tiempo estimado para el logro de objetivos, riesgos, probabilidades para el logro de los objetivos y vinculación con los beneficiarios.

| <b>Alternativas</b> | <b>Opción 1</b>                                                                                                                                                                    | <b>Opción 2</b>                                                                                                                                 | <b>Opción 3</b>                                                      |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Recursos Materiales | Facilitar Oficinas con amplios espacios y adaptarlos específicamente para lo que indican los protocolos internacionales en atención para la entrevista, y la atención en guardería | Facilitar el protocolo con los procedimientos, metodologías, que les permita brindar la atención adecuada.                                      | Agendas semanales de entrevistas en cámara de circuito.              |
| Recursos Humanos    | Contratación de personal                                                                                                                                                           | Solicitar a la Escuela de Estudios Judiciales para contratación de personal para impartir la capacitación de procedimientos, establecidos en el | Contratación de profesional. Comunicación integrada entre el equipo. |

|                                                |                                                                                                                                        |                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                |                                                                                                                                        | protocolo.                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                     |
| Tiempo estimado para el logro de los objetivos | 6 meses                                                                                                                                | 6 meses                                                                                                                   | indefinido                                                                                                                                                                                          |
| Riesgos                                        | La carencia de disponibilidad económica para realizar la inversión de mobiliario, infraestructura.                                     | La falta de participación del personal en la capacitación sobre el protocolo de atención.                                 | Falta de apoyo económico para contratar más personal. Resistencia del equipo de colaboradores para mantener la comunicación y facilitar la ejecución de la entrevista                               |
| Probabilidades para el logro de los objetivos  | Bajas, los recursos limitados, mantienen el hacinamiento de los espacios físicos, y las diversas funciones en los espacios existentes. | Medias, se enfocaría en un solo componente, el de la formación del personal, específico del Centro de Justicia de Familia | Medias, permite la apertura y el conocimiento de la agenda de entrevistas.<br><br>El poco personal y el exceso de audiencias, no permiten que se facilite la agenda y se explique el procedimiento. |

Al englobar las alternativas de solución se concluye en que la problemática que existe en el centro de justicia de familia para la atención de las personas que asisten a entrevisten cámara de circuito cerrado es consecuencia de la falta de personal, la inexistencia de un

protocolo de atención y espacios insuficientes para ejecutar la atención idónea que la persona necesita.

## **6.6. Marco Conceptual**

En el Centro de Justicia de Familia existen 8 salas de audiencia para los juzgados de conocimiento, con 8 cámaras de circuito cerrado, 6 profesionales de psicología, un oficial de audiencia, una persona encargada de operar el sistema de circuito cerrado, una niñera para el área de guardería.

Las carencias en la atención antes, durante y después de una entrevista, se evidencia en la falta de procedimientos, falta de instalaciones físicas, las personas que son partes de un proceso judicial, desconocen que procedimiento realizar, el juez solicita que los niños, adolescentes o persona con discapacidad, sean entrevistados en la Cámara de Circuito Cerrado, por el profesional de Psicología, algunas veces dirige las interrogantes, sin considerar el desarrollo evolutivo. Hay que considerar que la falta de coordinación de una ruta o guía que ilustre a las personas que asisten a que se realice la entrevista en cámara de circuito cerrado, la carencia de personas laborantes, son otras limitantes para que se realice el trabajo que el usuario requiere y evitar la revictimización.

Aunque ya existe el protocolo de atención en cámara de Gesell y el Organismo Judicial en el acuerdo 13- 2016: “En los casos en los que deba recibirse declaración y/o entrevista de niños, niñas o adolescentes, es obligatorio el uso del sistema de circuito cerrado de

televisión. Para tal efecto, los niños, niñas y adolescentes se ubicarán en las salas de entrevistas respectivas y no podrán ingresar a las salas de audiencias o despacho-sala del Juez. El uso del circuito cerrado de televisión se regirá por las normas de funcionamiento de la cámara Gesell, circuito cerrado y otras herramientas para recibir las declaraciones de niños, niñas y adolescentes víctimas y/o testigos” los profesionales en su mayoría dejan de lado la aplicación del acuerdo”.

Estas condiciones llevan a evidenciar que existen pocos o nulos procesos de sensibilización para que el personal realice su función acorde a las necesidades de la población, aunado a ello, la infraestructura y los espacios en los que se desarrolla la atención son inapropiados, y hasta intimidantes; es decir qué en el área de cuidado está compartida con un espacio, que también es para el área de mediación, y los pasillos siempre están hacinados de abogados y personas en situación de crisis, porque vienen a los diferentes juzgados. Dejando de considerar los tratados firmados por el Estado, como los principios establecidos en las Reglas de Brasilia sobre el acceso a la justicia para las personas vulnerables, aprobadas en la Cumbre Judicial Iberoamericana de marzo de 2008. Las Guías de Santiago sobre la protección a víctimas y testigos, documento aprobado en la XVI Asamblea General Ordinaria de la Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos en julio de 2008, la convención sobre los derechos del niño (1989). -Reglas mínimas para la administración de la justicia de menores (1985) (Reglas de Pekín).

El poco personal, el oficial, por la exigencia de su función y la recarga laboral, en muchas oportunidades, obvia dar las indicaciones, sobre el procedimiento a seguir. La auxiliar de

guardería desconoce la agenda de trabajo de los juzgados, lo que limita su actuar como parte del equipo multidisciplinario. En el área de control de funcionamiento de la cámara de circuito cerrado de televisión, solo hay una persona encargada del mantenimiento y funcionamiento, desconoce la agenda de los jueces y la mayoría de veces está ocupada en otras funciones, retardando la verificación del óptimo funcionamiento del sistema, antes de la audiencia de entrevista. En algunas oportunidades las personas manifiestan que, a los niños, adolescentes o personas con discapacidad, el profesional de la psicología, no le da la atención previa a la entrevista, carece del consentimiento, o las indicaciones que le preceden conocer, respetando el derecho a la protección integral.

El personal de guardería desconoce la ruta de atención, el acompañamiento que debe de dar al psicólogo para asistirle en el proceso de entrevista, evitando que los niños que los niños permanezcan en los pasillos. Algunos jueces por su carga laboral desconocen el proceso y en el momento de la entrevista solicitan que se repitan preguntas que ya han sido formuladas o ya han sido respondidas por el entrevistado.

Es responsabilidad del Estado garantizar mediante las políticas y estrategias normalizadas, que permitan la atención con la integridad y respeto a los derechos que le asisten a cada persona. El organismo judicial en su principio fundamental de administrar e impartir una justicia pronta y cumplida, debe dar una atención eficiente y eficaz al usuario esto implica implementar los procedimientos adecuados a la población que se atiende.

El psicólogo que trabaja en el ámbito judicial de familia, es parte de un equipo multidisciplinario, una de sus funciones es entrevistar, con el propósito de escuchar a la persona y brindar una atención digna, sin embargo, se ve limitada por los factores antes indicados; aunado a ello, existen proceso de aprendizaje social, cognitivo y ambiental Beristain (1996) de los actores, que también limitan el desarrollo de su función, al equipo multidisciplinario involucrado en el desarrollo de una entrevista en la cámara de circuito cerrado. Muchas veces los padres o encargados, sobreprotegen a sus hijos o representantes y evitan llevarlos a guardería o dejarlo solo en la sala de entrevista.

Los procesos cognitivos son fundamentales para transformar y procesar los estímulos ambientales Marziklier (1980), el profesional que labora en proceso de familia y demás personal que forma parte del equipo, debe utilizar las herramientas metodológicas como el protocolo de atención que les permita la guía sistematizada para evitar la victimización secundaria.

La existencia de un procedimiento idóneo de atención, adaptado e integrado específicamente a la atención de la entrevista en cámara de circuito cerrado, procura la atención con celeridad, claridad, calidad, eficiencia y efectividad, por el respeto a la dignidad, integridad del usuario. El protocolo de atención para la entrevista puede ser aplicado en los diferentes centros de justicia de familia que existen a nivel nacional en Guatemala; con el fin de cumplir con lo establecido en la ley de Protección a NNA, en el art. 99. “Organización. La jurisdicción de los tribunales de la Niñez y la Adolescencia y de Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal será especializada y tendrá la organización que dispone la Ley del Organismo Judicial y demás normas legales aplicables, su personal, deber ser especializado y contar con un psicólogo” pàg.24

La aplicación del protocolo para atención del equipo multidisciplinario, lleva inmersos requerimientos, como la adquisición del equipo de mobiliario, de audio, salas equipadas para atender según la edad y condición física o intelectual, en el área de guardería y en la sala de entrevista. El personal que va a intervenir en el proceso de atención antes durante y después de la entrevista, está compuesto por el oficial de audiencia, la auxiliar de la guardería, quién debe ser una niñera titulada para dicha función, el operador de la cámara de circuito y el profesional de psicología, que realiza la entrevista dentro de la sala exclusiva para dicha función.

La existencia de un protocolo de atención va a permitir el desarrollo de un trato digno y respetuoso, brindar la información clara y precisa del procedimiento, asistir a la niñez, adolescencia o persona con discapacidad en el área de guardería, trasladarlo a la sala donde se ubica la cámara de circuito cerrado, el oficial de audiencia, darle a conocer al padre o encargado los principios básicos del procedimiento. El profesional de psicología, va a coordinar con la auxiliar de guardería, el operador de la cámara de circuito y el oficial de audiencia el momento inicial del desarrollo de la entrevista y el funcionamiento óptimo del sistema de circuito cerrado.

Con esta adaptación al proceso de atención para el antes y después de la entrevista, se estará beneficiando a la niñez adolescencia o persona adulta con discapacidad que asiste a entrevistada en la cámara de circuito, en el ámbito judicial y por ende cumplir con brindar

la tutela judicial efectiva por parte el equipo de profesionales que participan en el proceso antes durante y después de entrevista.

Los colaboradores que forman parte del equipo multidisciplinario lo constituye: el oficial de audiencia, el operador de la cámara de circuito cerrado, la persona auxiliar de guardería y el profesional de psicología, quienes deben recibir la capacitación del protocolo de atención antes, durante y después de la entrevista, de parte de la Escuela de Estudios Judiciales, por ser el ente encargado de la formación de los operadores de justicia.

Para que este proyecto se realice es necesario el aval de la dirección de gestión del Centro de Justicia de familia, la cámara civil, los magistrados que representan la Corte Suprema de Justicia, la secretaria de planificación y fortalecimiento institucional, quienes velan por estudiar la viabilidad del mismo.

El recurso económico para el desarrollo y ejecución del protocolo de atención en la entrevista de cámara de circuito cerrado de televisión dependen exclusivamente del presupuesto adjudicado a Organismo Judicial, este presupuesto será trasladado al departamento financiero, para que el departamento de recursos humanos proceda a la contratación del personal que se requiere, y el departamento encargado de equipamiento de material tendrá a su cargo la compra del mobiliario y equipo que se requiere. La coordinación de la escuela de Estudios Judiciales como ente encargado de la formación continua de los operadores de justicia, facilitaran la capacitación del protocolo de atención

y el coordinador (a) de la Unidad de Auxiliares del Juez, se encargará de verificar el cumplimiento del protocolo de atención.

### 6.7. Matriz de Marco Lógico

| Resumen Narrativo de Objetivos                                                                                                                                    | Indicadores Verificables Objetivamente (IVO)                                                                                                                                                                                                               | Medios de Verificación                                                            | Supuestos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fin</b><br><br>Mínima victimización secundaria en el proceso de atención antes durante y después de la entrevista en cámara de circuito cerrado de televisión. | 2 personas en guardería para atender a los niños que asisten, un operador en cámara de circuito para 8 cámaras.<br><br>Las personas que asisten a sus hijos o representantes, y el personal laborante desconocen la ruta de atención que se debe ejecutar. | Evaluaciones del desempeño para verificar la ejecución del protocolo de atención. | Las personas que atienden a los usuarios, indican que no tienen tiempo, ni más personal para cubrir con la atención que se debería.<br><br>Los usuarios al evidenciar que los espacios en guardería no son apropiados, optan por no dejar a sus representados.<br><br>El entrevistador psicólogo al no seguir un lineamiento estandarizado de entrevista, permite |

|                                                                                                                                                                                                                          |                                                           |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                          |                                                           |                                                                | que el juez intervenga.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Propósito</b><br>Los operadores de justicia de Familia de la Ciudad de Guatemala. conocen y aplican el procedimiento de atención antes durante y después de la entrevista en Cámara de Circuito Cerrado de televisión | Existan procesos institucionales para la atención idónea. | Personal suficiente y capacitado.<br>Evaluación del desempeño. | Reunión con la coordinadora del Centro de Justicia de Familia, que permita el enlace a los magistrados de la cámara civil con el fin de darles a conocer el proyecto para su validación aprobación y puesta en marcha.<br><br>Personal contratado y capacitado para desarrollar el protocolo con eficiencia.<br><br>Carencia del protocolo de atención para la entrevista en cámara de circuito cerrado. |

|                                                                                                                                   |                                                                                                         |                                                                                             |                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Componentes</b>                                                                                                                |                                                                                                         |                                                                                             |                                                                                             |
| • Creación espacios idóneos para entrevista en cámara de circuito y evaluación a usuarios, mejorando el acceso al entorno físico. | 50 % de los espacios físicos adecuados para la atención en guardería y en sala de circuito.             | Acceso a espacios amplios de infraestructura los cuales actualmente son inadecuados.        | Espacios físicos, mobiliario, acorde a las necesidades de atención a la población.          |
| • Instauración del adecuado equipamiento en salas de espera, guardería, y sala entrevista.                                        | 80% del equipamiento normado para los espacios.                                                         | Solicitud a la cámara civil para Ampliación de espacios.                                    | La infraestructura requiere readecuación de los espacios                                    |
| • Mayor número de personas contratadas, mediante solicitud a RRHH, para que desarrolle los procedimientos.                        | Contratación del 50% del personal (oficiales, auxiliar de guardería)                                    | La validación y aplicación del protocolo de atención para cámara de circuito cerrado.       | El poco personal para atender limita la atención                                            |
| Dar a conocer los procedimientos de atención, al equipo de trabajo, por medio de capacitaciones,                                  | 50% de ejecución en la capacitación que incluye la práctica del trabajo en equipo para hacer un trabajo | Participación de todo el personal que conforma el equipo de trabajo, en la capacitación que | Firma de partida presupuestaria para el protocolo de atención del equipo de trabajo para la |

|                                                    |                        |                                                                                                 |                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| organizadas por la Escuela de Estudios Judiciales. | de atención eficiente. | organiza y facilita la Escuela de Estudio Judicial.                                             | entrevista, en la cámara de circuito cerrado.                                                                                                    |
| 1. Actividades de acceso al entorno                | Costos                 | Presupuesto del proyecto aprobado                                                               | Falta de presupuesto para realizar la inversión en infraestructura, mobiliario.                                                                  |
| Remodelación de espacio en guardería.              |                        | El espacio de guardería es remodelado de acuerdo los estándares de los protocolos establecidos. | Compartir el espacio de guardería con mediación y salas de espera de los abogados y usuarios que vienen a los juzgados de divorcios voluntarios. |
| 1.1 Señalización del área de guardería             | Q.5,000.00             | Carteles de señalización, visibles a la altura estándar de la población                         | Señalización en espacios muy altos donde las personas no ven.                                                                                    |
| 1.2 Reestructurar el espacio con juegos de piso.   | Q.10,000.00            | juegos pintados en el piso (rayuela)                                                            | El administrador del edificio no logre el visto bueno del dueño del edificio para utilizar el espacio.                                           |

|                                                                              |             |                                                                    |                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 1.3 División de los espacios de acuerdo a la edad que se atiende.            | Q.10,000.00 | Cuatro espacios con divisiones de acuerdo a la edad que se tiende. | Que continúen la oficina de mediación en el área de guardería.      |
| 1.5 Accesibilidad a mobiliario adaptado de acuerdo a la edad que se atiende. | Q.20,000.00 | 2 Juego de cuatro sillas, una mesa. Un juego de sala. 2 Librería.  | Mobiliario que se compre no cuente con los requisitos establecidos. |
| 1.6 Colocar alfombras educativas en el espacio de los niños de 3 a 7 años.   | Q.5,000.00  | Dos alfombras con imágenes educativas colocadas en el piso.        | Las alfombras presentan imágenes inapropiadas carecen de higiene.   |
| 1.7 Accesibilidad de puertas y ventanas de policarbonato.                    | Q 25,000.00 | Cuatro puertas y cuatro ventanas instaladas.                       | Instalan puertas y ventanas de vidrio.                              |
| 1.8 Ambientación confortable de la sala de espera.                           | Q.8,000.00  | Equipo de Audio y sonido con música relajante y vídeos educativos. | El sonido es muy alto o muy bajo. Los videos no son apropiados.     |
| 1.9 Ambientación de la sala de atención con juguetes y juegos neutros.       | Q 20,000.00 | Los juegos y juguetes son asexuales                                | Los juguetes y juegos son inapropiados para niños víctimas.         |
| 1.10 Ambientación                                                            | Q 15,000.00 | Presencia de juegos                                                | El material para                                                    |

|                                                                                                                       |             |                                                                                                                                |                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| de juegos (de mesa, piso, libros de cuentos, de colorear, folletos informativos) de acuerdo a la edad que se atiende. |             | de mesa, piso, libros de cuentos, de colorear, folletos informativos sobre legislación, derechos y deberes humanos.            | juego trabajo del desarrollo cognitivo se compra sólo por única vez.                                                  |
| 1.11 Remodelación de espacio en 4 salas entrevista.                                                                   | Q 25,000.00 | 4 espacio de la sala de entrevistas remodeladas de acuerdo los estándares de los protocolos.                                   | Tardanza en la remodelación, por procedimientos burocráticos.                                                         |
| 1.12 Readecuación de cada espacio libre de ruidos externos.                                                           | Q 10,000.00 | Espacios herméticos libres de ruido externó.                                                                                   | Continúen las aberturas entre las divisiones de los salones para entrevista.                                          |
| 1.13 Ambientación confortable de la sala de entrevista.                                                               | Q 2,000.00  | Espacio amplio, limpio, para el desarrollo de la entrevista.                                                                   | Se continúa realizando la entrevista en el mismo espacio donde se evalúa.                                             |
| 1.14 Instalación de mesa, silla, armario, color pastel, en pintura de paredes.                                        | 20,000.00   | La sala de entrevista están coloreadas con tonos pastel, mobiliario acorde a la edad del NNA/ persona adulta con discapacidad. | Las condiciones burocráticas limitan pintar las paredes, y comprar el material acorde a los estándares del protocolo. |

|                                                                                                                                   |             |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.15 Accesibilidad a líquidos, clínex.                                                                                            | Q 1,000.00  | La sala entrevista cuenta con agua, vasos desechables, clínex, para facilitarle al entrevistado.                                                                                                | Las compras que realiza el departamento son escasas, sólo dan material una vez al año.                              |
| 1.16 Eliminación de distractores en el espacio de la entrevista (libros y juguetes visibles, uso de teléfono.)                    | Q 1,000.00  | La sala de entrevista es un espacio sin distractores, que permiten al entrevistado la atención y concentración en el desarrollo de la misma.                                                    | Los profesionales de psicología, mantienen los distractores, obviando lo que recomienda el protocolo de entrevista. |
| 1.17 Readecuación de servicios sanitarios accesibles en la sala de guardería y de entrevista de acuerdo a la edad que se atiende. | Q 60,000.00 | Existen 2 servicios sanitarios accesibles en los niveles donde se encuentra la sala de guardería y la sala de entrevistas. Siendo exclusivos para la atención de NNA/ persona con discapacidad. | Falta de espacio físico para agregar Los servicios sanitarios carecen                                               |
| 1.18 Adquisición de mobiliario en la sala de entrevista adaptado a las edades que se                                              | Q 25,000.00 | Adquisición de mesa sillas, armario con puertas para guardar el material lúdico.                                                                                                                | Los espacios de atención para entrevista son reducidos, para agregar el material adquirido.                         |

|                                                                        |           |                                                                                                                                                  |                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| atienden.                                                              |           |                                                                                                                                                  |                                                                                                       |
| 1.19 Adquisición<br>Muñecos<br>anatómicos.                             | 15,000.00 | La sala de entrevista<br>cuentan con seis<br>juegos de muñecos<br>anatómicos.                                                                    | Se adquieren<br>muñecos sin los<br>requerimientos del<br>protocolo.                                   |
| 1.20 Adquisición<br>de Equipo de<br>sonido.                            | 5,000.00  | La sala entrevista<br>tiene una consola de<br>sonido para escuchar<br>música relajante.                                                          | La sala de<br>entrevistas no cuenta<br>con las conexiones<br>eléctricas para<br>instalar sonido.      |
| 1.21 Áreas de<br>atención con<br>agua, papel,<br>vasos.                | 5,000.00  | Las seis salas de<br>c circuito cerrado<br>mantienen material<br>para atender a las<br>personas cuando<br>tienen ceder os<br>quieren ir al baño. | El profesional de la<br>psicología no facilita<br>el material para<br>tomar agua o ir al<br>baño.     |
| 1.22 Adquisición<br>de Equipo<br>ventilación                           | 20,000.00 | Seis equipos aéreos<br>de ventilación,<br>instalando uno en<br>cada sala de<br>entrevista.                                                       | La falta de<br>capacidad las<br>conexiones<br>eléctricas limita<br>conectar equipo de<br>ventilación. |
| 1.23 Mantenimiento<br>del equipo<br>informático y<br>monitoreo, SSCTV. | 15,000.00 | Mantenimiento a las<br>seis salas de circuito<br>cerrado cada tres<br>meses.                                                                     | Falta de seguimiento<br>y coordinación para<br>dar el<br>mantenimiento.                               |
| <b>2. Actividades de<br/>contratación de<br/>personal</b>              | Costos    | 3 reuniones para<br>presentación del<br>proyecto con                                                                                             | Falta de presupuesto<br>para realizar la<br>inversión en                                              |

|                                                                              |  |                                                                                    |                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                              |  | coordinadores,<br>magistrados,<br>coordinador de<br>RRHH. G                        | contratación                                                                                               |
| 2.1 Presentación del proyecto a coordinador de Auxiliares de Juez.           |  | Minutas de cada reunión.                                                           | Los magistrados de la Corte Suprema de Justicia, consideran improcedente la asignación de más presupuesto. |
| 2.2 Presentación del proyecto a coordinadora del Centro Justicia de Familia. |  | Una reunión para dar el visto bueno de la contratación.                            | Inasistencia a la reunión, que lleva a posponer la presentación.                                           |
| 2.3 Presentación del proceso a Magistrados de la Cámara Civil.               |  | Aceptar y validar el proceso de contratación de personal.                          | Considerar poco urgente el proceso de contratación.                                                        |
| 2.4 Aprobación del proceso de contratación.                                  |  | Dictamen favorable en 3 días para trasladar al departamento de RR.H.H el proyecto. | Tardanza de más de 8 días para trasladar el proyecto aprobado.                                             |
| 2.5 Traslado del proyecto al departamento de planificación para              |  | Propuesta de clasificación y solvencia técnica o profesional y                     | La cantidad de procesos que llevan, retrasa la evaluación en planificación.                                |

|                                                                                                                  |             |                                                                                                                            |                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| clasificación, solvencia técnica o profesional y financiera, en congruencia con el perfil de cada puesto.        |             | financiera.                                                                                                                |                                                                                                            |
| 2.6 Evaluación de viabilidad y factibilidad por el departamento de nóminas, planificación.                       | Q468,000.00 | Una reunión del coordinador de recursos humanos con el del nóminas y tenías para establecer la partida presupuestaria.     | Existe límite máximo de gasto que en virtud de lo establecido en el POA, la contratación no sea factible.  |
| 2.7 Proceso de convocatoria interna o reubicación de personal por el departamento de Recursos Humanos.           |             | Revisión del banco de datos, enlistando la cantidad de personas que pueden participar en la convocatoria o ser reubicados. | Los coordinadores que tienen personal disponible, negaron la reubicación solicitada por recursos humanos.  |
| 2.8 Proceso de cotejo de selección del personal, según perfil requerido por el departamento de Recursos Humanos. |             | Perfil del puesto establecido de acuerdo a las necesidades de atención que se requiere.                                    | Para la elaboración del perfil sólo se reúnen profesionales del derecho, los psicólogos no son convocados. |
| 2.9 Análisis de candidatos, evaluaciones                                                                         |             | Seleccionados 8 los oficiales de audiencia, 3                                                                              | Solo se analiza la mitad de las personas.                                                                  |

|                                                                                                                                   |             |                                                                                                         |                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| psicológicas, psico<br>métricas,                                                                                                  |             | personal de<br>guardería, y 2<br>técnicos para<br>atender circuito<br>cerrado, que llenan<br>el perfil. |                                                                                                                                         |
| 2.10 Contratación de<br>personal para cuidar<br>en la guardería.                                                                  |             | Las 3 personas<br>requeridas, firman<br>su contrato.                                                    | Se logra ubicar a una<br>persona para el<br>puesto.                                                                                     |
| 2.11 Contratación<br>para personal técnico<br>de Circuito Cerrado y<br>auxiliar de audiencia.                                     |             | Las 2 personas<br>requeridas, firman<br>su contrato y 4 para<br>auxiliar de<br>audiencias.              | Se logra ubicar a una<br>persona para cada<br>puesto.                                                                                   |
|                                                                                                                                   |             |                                                                                                         |                                                                                                                                         |
| <b>Actividades de<br/>acceso formación y<br/>reproducción del<br/>Protocolo de<br/>atención</b>                                   | Costos      | Presupuesto del<br>proyecto                                                                             |                                                                                                                                         |
| 3.1 Reunión con la<br>coordinación de la<br>Escuela Estudio<br>Judiciales para<br>informar las<br>necesidades de la<br>formación. |             | 3 reuniones para<br>presentación del<br>proyecto con<br>coordinadores<br>Escuela Estudio<br>Judiciales. | Falta de presupuesto<br>para realizar la<br>inversión en<br>capacitación.<br>Falta de tiempo para<br>que todo el personal<br>participe. |
| 3.2 Definir los<br>objetivos y                                                                                                    | Q 98,000.00 | Una reunión con el<br>coordinador de la                                                                 | Manifestar la falta<br>de presupuesto para                                                                                              |

|                                                                                                                                                                          |  |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| presupuesto para el programa de capacitación.                                                                                                                            |  | escuela de estudios judiciales.                                                                                                                                       | contratar el facilitador.                                                                                                                           |
| 3.1 Llevar a cabo el Curso de formación de personal judicial.                                                                                                            |  | El facilitador cuenta con el conocimiento para dar a conocer el protocolo.                                                                                            | Contratar un facilitador sin el conocimiento, de la formación específica a desarrollar.                                                             |
| 3.2 2 Talleres de capacitación. Con temas: sistema legal cerrar para conformar equipos multidisciplinarios. Normas éticas, procedimiento de atención, roles específicos. |  | Material impreso. Asistencia del personal que integre el equipo multidisciplinar. Rúbricas para evaluar el desarrollo de la capacitación.                             | No se reproduce el material del protocolo de atención. Ausencia de dar parte del equipo multidisciplinario a la capacitación.                       |
| 3.3 Evaluación inicial, proceso y final                                                                                                                                  |  | La coordinación del centro y de la unidad de auxiliares de juez monitorean el proceso que realice el equipo multidisciplinario el inicio y el final de la entrevista. | Las diferentes funciones que realizan los coordinadores, limita la supervisión de la práctica de procedimientos que dicta el protocolo de atención. |
| 3.3.1 coordinación y supervisión del equipo                                                                                                                              |  | La coordinación del personal monitorea que el auxiliar de                                                                                                             | El coordinador invisibilice la función de verificar                                                                                                 |

|                                                                                                                       |  |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| multidisciplinario para verificar que cada colaborador realice la función que le corresponde.                         |  | audiencia brinde la información necesaria a la persona que trae al entrevistado.                                                                                       | el cumplimiento del protocolo de atención.                                                                           |
| 3.3.2 Aplicación del procedimiento de comprobación previa del funcionamiento óptimo en la cámara de circuito cerrado. |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>El técnico encargado del circuito cerrado comprobará previamente el funcionamiento de la cámara de circuito cerrado.</li> </ul> | La cantidad de audiencias que requieren entrevista, imposibiliten la atención en las diferentes salas de entrevista. |

## 6.8. Presupuesto

Se requiere la asignación de una partida presupuestaria específica, para ejecutar y brindar la atención idónea.

| Resultado                                                                                    | Componente                  | Rubro | Producto                                                     | Costo/ anual |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------|--------------------------------------------------------------|--------------|
| Brindar la atención idónea para el desarrollo de la entrevista en Cámara de Circuito Cerrado | 1. Accesibilidad al entorno | 1.1   | Mobiliario                                                   | Q.5,000.00   |
|                                                                                              |                             |       | Señalización del área de guardería                           |              |
|                                                                                              |                             | 1.2   | Reestructurar el espacio con juegos de piso.                 |              |
|                                                                                              |                             | 1.3   | División de los espacios de acuerdo a la edad que se atiende |              |
|                                                                                              |                             | 1.4   |                                                              | 10,000.00    |
|                                                                                              |                             |       |                                                              | Q.10,000.00  |

|  |  |      |                                                                                                                                    |             |
|--|--|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|  |  |      | Accesibilidad a mobiliario adaptado de acuerdo a la edad que se atiende.                                                           | Q.20,000.00 |
|  |  | 1.5  | Colocar alfombras educativas en el espacio de los niños de 3 a 7 años.                                                             | Q.5,000.00  |
|  |  | 1.6  | Accesibilidad de puertas y ventanas de policarbonato.                                                                              | Q25,000.00  |
|  |  | 1.7  | Ambientación confortable de la sala de espera.                                                                                     | Q.8,000.00  |
|  |  | 1.8  | Ambientación de la sala de atención con juguetes y juegos neutros.                                                                 | Q20,000.00  |
|  |  | 1.9  | Ambientación de juegos (de mesa, piso, libros de cuentos, de colorear, folletos informativos) de acuerdo a la edad que se atiende. | Q15,000.00  |
|  |  | 1.10 | Remodelación de espacio en 4 salas entrevista.                                                                                     | Q25,000.00  |

|  |  |      |                                                                                           |            |
|--|--|------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  |  | 1.11 | Readecuación de cada espacio libre de ruidos externos.                                    | Q10,000.00 |
|  |  | 1.12 | Ambientación confortable de la sala de entrevista.                                        | Q2,000.00  |
|  |  | 1.13 | Instalación de mesa, silla, armario, color pastel, en pintura de paredes.                 | Q20,000.00 |
|  |  | 1.14 | Accesibilidad a líquidos, clínex.                                                         | Q1,000.00  |
|  |  | 1.15 | Eliminación de distractores en el espacio de la entrevista                                | Q1,000.00  |
|  |  | 1.16 | Readecuación de servicios sanitarios                                                      | Q60,000.00 |
|  |  | 1.17 | Adquisición de mobiliario en la sala de entrevista adaptado a las edades que se atienden. | Q25,000.00 |
|  |  | 1.18 | Adquisición Muñecos anatómicos.                                                           | Q15,000.00 |
|  |  | 1.19 | Adquisición de Equipo de sonido.                                                          | Q5,000.00  |

|    |                                        |                 |                                                                                        |                            |
|----|----------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 2. | Accesibilidad a personal especializado | 1.20            | Áreas de atención con agua, papel, vasos.                                              | Q5,000.00                  |
|    |                                        | 1.21            | adquisición de Equipo ventilación                                                      | Q20,000.00                 |
|    |                                        | 1.22            | Mantenimiento del equipo informático y monitoreo, SSCTV.                               | Q15,000.00                 |
|    |                                        | 1.23            | Evaluación de viabilidad y factibilidad por el departamento de nóminas, planificación. | Q468,000.00                |
|    |                                        | <b>Subtotal</b> |                                                                                        | <b>707,000.00</b>          |
|    |                                        | 2.1             | Contratación de 2 personas para área de Guardería (8 horas)                            | Q234,000.00                |
|    |                                        | 2.2             | Contratación de 1 persona para sistema de Circuito Cerrado (8 horas)                   | Q127,000.00<br>Q127,000.00 |
|    |                                        | 2.3             | Contratación de 1 persona para auxiliar al oficial de audiencia (8 horas)              | Q98,000.00                 |
|    |                                        |                 |                                                                                        |                            |
|    |                                        |                 |                                                                                        |                            |

|  |  |                                                                                                                           |                      |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|  |  | Capacitación y reproducción del protocolo sobre los procedimientos para atender antes durante y después de la entrevista. | Q25,000.00           |
|  |  | Subtotal                                                                                                                  | Q611,000.00          |
|  |  | Total                                                                                                                     | <b>Q1,318,000.00</b> |

## 6.9. Cronograma

| Actividades                                                                                            | Meses |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
|                                                                                                        | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 1. Elaboración del Marco Lógico                                                                        |       |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
| 2. Readecuación de los espacios físicos adecuados para la atención en guardería y en sala de circuito. |       |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
|                                                                                                        |       |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |

Primer año

[illegible]

### 6.10. Evaluación del Proyecto

| Evaluación     | Semestre I                                                                                                                                                                                                                     | Semestre II                                                                                                                                                                       | Año         |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>Inicial</b> | <b>1. Aprobación del proyecto por parte de la cámara Civil</b><br><b>2. aprobación del proyecto por parte de Magistrados del Organismo Judicial</b>                                                                            | <b>1. Traslado del proyecto a las dependencias de RRHH, para su ejecución.</b><br><b>2. inicio de proceso de contratación de personal</b>                                         | <b>2020</b> |
| <b>Proceso</b> | <b>1. Capacitaciones, inducciones, para conocer el protocolo de atención en cámara de circuito cerrado.</b><br><b>2. Facilidad y accesibilidad al entorno físico.</b><br><b>3. Accesibilidad Actitudinal para la atención.</b> | <b>1. Ejecución del proyecto de atención</b><br><b>2. Monitoreo y supervisión de los procedimientos de atención.</b><br><b>3. Accesibilidad del entorno y correcta ubicación.</b> | <b>2021</b> |

|              |                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|              |                                                                                                                                                                                    | <b>4. Accesibilidad Actitudinal en la atención que se brinda</b>                                                                                                                                                                                                 |             |
| <b>Final</b> | <b>1. Espacios amplios, exclusivos y con el material necesario, para atender en guardería y en sala de circuito cerrado.</b><br><br><b>2. Mayor número de personal contratado.</b> | <b>1. Atención adecuada del equipo multidisciplinario en salas de guardería y de entrevista.</b><br><br><b>2. Ejecución de protocolo de atención con empoderamiento por parte del equipo multidisciplinario.</b><br><br><b>3. Supervisión de implementación,</b> | <b>2021</b> |

|  |  |                                                                                        |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | <b>por parte de la<br/>coordinación del<br/>Centro de<br/>Justicia de<br/>Familia.</b> |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------|--|

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- XIV Cumbre Judicial Iberoamericana (2008) Numeral (1). *100 Normas de Brasilia*.
- Acuerdo 16-2013 Corte suprema de Justicia. *Instructivo para el uso y funcionamiento de la cámara Gesell, Circuito cerrado y otras herramientas para recibir las declaraciones de: niños, niñas y adolescentes víctimas*. CENADOJ.
- Acuerdo 42-2014. Corte suprema de Justicia. *Reglamento de los órganos jurisdiccionales y Administrativos del Centro de Justicia de familia*. CENADOJ.
- Albert Bandura. (1987) EL Aprendizaje Como Resultado De La Interacción Social, Madrid, 287pags.
- Alonso Rimo, A., & Baca Baldomero, E. (2007). *Victimología -Parte de Psicología-*. (L. Jarque, Ed.) Recuperado el 31 de agosto de 2018, de Universidad de Alicante curso 2007/2008:  
[https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/2355/1/TEMA%201%20on\\_line.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/2355/1/TEMA%201%20on_line.pdf)
- Convención Internacional sobre Derechos Humanos.(1969).
- Convención Internacional sobre los Derechos del Niño.(1989).
- Constitución Política de la República de Guatemala (1996).
- Champo Sánchez, N. M. (2018). *Política Penal y Criminología en una sociedad posmoderna*. Obtenido de La víctima en el proceso penal:  
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3104/13.pdf>
- D'Ang (JUDICIAL, 2017)elo, F. A. (2013). *La entrevista psicológica forense* . Buenos Aires: Universidad Nacional del Comahue.

- Diario La Jornada*. (12 de 10 de 2016). Obtenido de *¿Qué es la Cámara Gesell?*:  
[http://www.diariojornada.com.ar/171842/policiales/que\\_es\\_la\\_camara\\_gessell/](http://www.diariojornada.com.ar/171842/policiales/que_es_la_camara_gessell/)
- Dominicana, G. R. (s.f.). (2017) *Centro de entrevistas para personas en condición de vulnerabilidad, víctimas o testigos de delitos, a través de circuito cerrado de televisión, cámara de Gesell u otro medio tecnológico*. República Dominicana, República Dominicana.
- Friday, P.C. y Kirchhoff, F. (2000), *Victimology at the Transition From the 20 to the 21 Century*, Monchengladbach, World Society of Vivtimology.
- García Eligio de la Puente, M. T. (2004). La psicología en atención a las personas con discapacidad. *Conferencia Magistral presentada en la I Conferencia Internacional de Psicología Especial*, 355-362.
- Giner Alegría, C. A. (s.f.). *Consecuencias psicológicas de la victimización*. *Socio Psicología*.
- Hentig, H. V. (1975). *El Delito*. Madrid.
- Hoff, L. (2001). *People in Crisis*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Johan Galtung(1969) *La violencia: cultural, estructural y directa*, Capítulo V.
- Kaës, R. (2004). *Complejidad de los espacios institucionales y trayectos de los objetos psíquicos*.
- Lagomarismo, C., & Salerno, M. (1991). *Enciclopedia de derecho de familia*. Buenos Aires: Editorial Universidad.
- Lamas Calderón, M. C. (s.f.). *La entrevista forense*. Perú: Psicología Forense del Instituto de Medicina Legal.

Ley del Organismo Judicial. (1989) (Decreto 2-89 del Congreso de la República de Guatemala,).

Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia. (2003) (Decreto 27-2003 del Congreso de la República de Guatemala).

Ley de Tribunales de Familia, 1964.

Maganto Mateo, C., & Cruz Sáez, M. S. (2003). *Ejercicios prácticos de evaluación psicológica: concepto, proceso y aplicación en las áreas del desarrollo y de la inteligencia*. Madrid: Sanz y Torres.

Manzanero, A. (2009). *Psicología Forense: Definición y técnicas*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/41175765\\_Psicologia\\_Forense\\_Definicion\\_y\\_Tecnicas](https://www.researchgate.net/publication/41175765_Psicologia_Forense_Definicion_y_Tecnicas)

Martorella, A. (2011). *Abuso sexual infantil intrafamiliar: revictimización judicial*. Argentina: Congreso Virtual de Psiquiatría.

Morga Rodríguez, L. E. (2012). *Teoría y Técnica de la Entrevista*. Estado de México: Red Tercer Milenio.

Organismo Judicial. (2013). *Normativa en materia de niñez y adolescencia*, 1 edición. Guatemala

Organismo Judicial. (2017). *Política Judicial para los Órganos de la materia de familia*. Guatemala

Peralta Azurdia, E. (1963). *Código Civil, Decreto-Ley 106*. Guatemala: Guatemala.

Peralta Azurdia, E. (7 de Mayo de 1964). Ley de Tribunales de Familia. *Legislación* . Guatemala, Guatemala, Guatemala.

Preámbulo de la Constitución Política de la República de Guatemala (1985).

- Psychiatrists, C. E. (Marzo de 2007). *La terapia Cognitivo-Conductual (TCC)*. Londres, Reino Unido: The Royal College of Psychiatrists.
- Roberts, A. R. (2005). *Bridging the past and present to the future of crisis intervention and crisis management* (3a. ed.). Nueva York: Oxford University Press.
- Ruiz Coloma, C. (2011). *Introducción a la Terapia Cognitivo Conductual*. Barcelona: Societat Catalana Recerca i Teràpia del Comportament.
- Santander, U. I. (2014). *Guía de atención a pacientes en crisis emocional - Primeros auxilios psicológicos*. Santander: Universidad Industrial de Santander.
- Slaikew, K. (1996). *Intervención en crisis. Manual para práctica e investigación* (Segunda edición ed.). Bogotá, Colombia: Manual Moderno.
- Soria Verde, M. Á., & Sáiz Roca, D. (2005). *Psicología criminal*. Madrid: Pearson Educación, S.A.
- Trujillo, A. L. (9 de febrero de 2018). *Psicología online*. Obtenido de Psicología de la discapacidad: concepto y características: <https://www.psicologia-online.com/psicologia-de-la-discapacidad-concepto-y-caracteristicas-2620.html>
- Universal, H. (12 de 10 de 2018). *Primeras formas de organización humana*. Obtenido de <http://mihistoriauniversal.com/prehistoria/primeras-formas-organizacion-humana/>

## **ANEXOS**

### **Anexo 1.**

Guía del cuestionario aplicado a personal que labora en el Centro de Justicia de Familia de la Ciudad de Guatemala, específicamente a los que intervienen en el proceso de entrevista a NNA, personas con discapacidad.



NIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA FORENSE



Cuestionario No. \_\_\_\_

**Personal de Psicología/ Juez/ Oficial**

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

Género: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Cuestionario: percepción del servicio de atención antes, durante y al final la entrevista en cámara de circuito cerrado.

Instrucciones: a continuación, se le presentan una serie de preguntas relacionadas a la percepción del servicio de atención, antes, durante y al final de la entrevista en cámara de circuito cerrado. Se solicita que califique de acuerdo a su experiencia, colocando una x en el número que mejor defina su respuesta.

Cada número califica:

1=muy de acuerdo

2= de acuerdo

3= en desacuerdo

4 = muy en desacuerdo

| N° | PREGUNTA                                                                                                                                                 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
| 1  | El Operador del Circuito Cerrado de CCTV, lleva agenda de audiencias.                                                                                    |   |   |   |   |
| 2  | El Operador del Circuito Cerrado de CCTV, revisa el óptimo funcionamiento del equipo antes de la audiencia.                                              |   |   |   |   |
| 3  | El Operador del Circuito Cerrado de CCTV, conoce el equipo y resuelve con prontitud algún mal funcionamiento en el equipo.                               |   |   |   |   |
| 4  | Las personas de área de guardería prestan atención en espacios adecuados a las necesidades de los niños.                                                 |   |   |   |   |
| 5  | Las personas de área de guardería, cuentan con un protocolo de atención cuando el NNA/persona con discapacidad debe entrar a cámara de circuito cerrado. |   |   |   |   |
| 6  | El personal de guardería, conoce la agenda de la audiencia que requiere cámara de circuito cerrado.                                                      |   |   |   |   |
| 7  | El encargado del niño ingresa al NN/A, /persona adulta con discapacidad, a sala de cuidado, previo a la entrevista.                                      |   |   |   |   |
| 8  | El personal de guardería, lleva a los niños a la sala de entrevista.                                                                                     |   |   |   |   |
| 9  | El personal de guardería, es suficiente para atender al entrevistado según su edad.                                                                      |   |   |   |   |
| 10 | El personal de guardería cuenta con materiales necesarios para cubrir alguna emergencia de sus usuarios.                                                 |   |   |   |   |
| 11 | El oficial de audiencia conoce el procedimiento para atención de NN/A, /persona con discapacidad, previo a la entrevista en cámara de circuito.          |   |   |   |   |
| 12 | El oficial de audiencia, coordina con el psicólogo previo a la entrevista en cámara de circuito.                                                         |   |   |   |   |
| 13 | La sala de atención cuenta con espacio de aseo, agua, alimentos, sanitarios, conexión de sonido.                                                         |   |   |   |   |
| 14 | La sala de espera previa a la entrevista es confortable.                                                                                                 |   |   |   |   |
| 15 | La sala de atención cuenta con juguetes y juegos neutros                                                                                                 |   |   |   |   |
| 16 | La sala de circuito cerrado cuenta con el equipo óptimo para el desarrollo de la entrevista.                                                             |   |   |   |   |
| 17 | La sala de circuito cerrado contiene mesa, silla, armario, color pastel, en pintura de paredes.                                                          |   |   |   |   |
| 18 | En la sala de circuito cerrado hay ruido externo                                                                                                         |   |   |   |   |
| 19 | En la sala de circuito cerrado hay teléfono                                                                                                              |   |   |   |   |

|    |                                                                                                                                           |  |  |  |  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 20 | En la sala de circuito cerrado hay libros y juguetes visibles.                                                                            |  |  |  |  |
| 21 | La Cámara de Circuito Cerrado es un espacio específico para la entrevista.                                                                |  |  |  |  |
| 22 | El juez permite que los padres y abogados estén presentes en la sala de audiencia para observar la entrevista.                            |  |  |  |  |
| 23 | El juez dirige las preguntas para que el psicólogo las formule al NNA, /persona con discapacidad.                                         |  |  |  |  |
| 24 | El juez dirige las preguntas que el representante de la PGN solicita para que el psicólogo las formule al NNA, /persona con discapacidad. |  |  |  |  |
| 25 | El profesional de la psicología conoce el expediente previo a la entrevista y se enfoca en el objetivo para desarrollar las preguntas.    |  |  |  |  |
| 26 | El profesional de la psicología explica el procedimiento al encargado del NNA, /persona con discapacidad. Firma consentimiento informado. |  |  |  |  |
| 27 | El profesional de la psicología desarrolla el proceso de empatía, 15 minutos antes de la entrevista.                                      |  |  |  |  |
| 28 | El profesional de la psicología brinda atención según la edad del entrevistado.                                                           |  |  |  |  |
| 29 | El profesional de la psicología durante la entrevista realiza la presentación oportuna al NNA, /persona con discapacidad.                 |  |  |  |  |
| 30 | El profesional de la psicología durante la entrevista realiza la introducción al tema.                                                    |  |  |  |  |
| 31 | El profesional de la psicología durante la entrevista da la explicación de la grabación y los fines.                                      |  |  |  |  |
| 32 | El profesional de la psicología durante la entrevista realiza la narrativa libre.                                                         |  |  |  |  |
| 33 | El profesional de la psicología durante la entrevista realiza el interrogatorio con preguntas abiertas.                                   |  |  |  |  |
| 34 | El profesional de la psicología durante la entrevista realiza la Clarificación oportuna al NNA, /persona con discapacidad.                |  |  |  |  |
| 35 | El profesional de la psicología demuestra normas de Comportamiento ético durante la entrevista.                                           |  |  |  |  |
| 36 | El profesional de la psicología durante la entrevista demuestra actitud respetuosa.                                                       |  |  |  |  |
| 37 | La comunicación del psicólogo o psicóloga es asertiva.                                                                                    |  |  |  |  |
| 38 | El profesional de la psicología hace uso de muñecos anatómicos, hojas para colorear.                                                      |  |  |  |  |
| 39 | El profesional de la psicología da agua y toallas a NNA, /persona con discapacidad, previo a iniciar la entrevista.                       |  |  |  |  |
| 40 | Al terminar la entrevista el profesional de la psicología da el agradecimiento al entrevistado.                                           |  |  |  |  |

|    |                                                                                                                                                                                                                |  |  |  |  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 41 | Al terminar la entrevista el profesional de la psicología continúa conversando sobre un tema neutral.                                                                                                          |  |  |  |  |
| 42 | Al terminar la entrevista el profesional de la psicología recibe el apoyo de la encargada de guardería, quien se lleva al NNA, /persona con discapacidad mientras los encargados llegan a traerlo a guardería. |  |  |  |  |

## Anexo 2



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA FORENSE



Cuestionario No. \_\_\_\_

### Padres y encargados

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

Género: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Cuestionario: percepción del servicio de atención antes, durante y al final la entrevista en cámara de circuito cerrado.

Instrucciones: a continuación, se le presentan una serie de preguntas relacionadas a la percepción del servicio de atención, antes, durante y al final de la entrevista en cámara de circuito cerrado. Se solicita que califique de acuerdo a su experiencia, colocando una x en el número que mejor defina su respuesta.

Cada número califica:

1=siempre

2= casi siempre

3= nunca

4 = casi nunca

| Nº | PREGUNTA                                                                                                                                         | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
| 1  | Antes de la audiencia el oficial le da instrucción del procedimiento a realizarse.                                                               |   |   |   |   |
| 2  | Antes de la audiencia el profesional de la psicología le da instrucción del procedimiento a realizarse.                                          |   |   |   |   |
| 3  | Cuando llega al juzgado para audiencia de entrevista en cámara de circuito cerrado, lleva al NNA/persona con discapacidad, al área de guardería. |   |   |   |   |

|    |                                                                                                                                                                           |  |  |  |  |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 4  | El personal de guardería, lleva a los NNA/persona adulta con discapacidad a la sala de entrevista.                                                                        |  |  |  |  |
| 5  | El personal de guardería, es suficiente para atender según edad de NNA / persona con discapacidad.                                                                        |  |  |  |  |
| 6  | El oficial de audiencia, le informa 30 minutos previo a la entrevista en cámara de circuito, el procedimiento.                                                            |  |  |  |  |
| 7  | El juez le autorizo estar presente en el desarrollo de la entrevista.                                                                                                     |  |  |  |  |
| 8  | El profesional de la psicología, 15 minutos antes de la entrevista con el juez, inicia su labor con el NNA / persona con discapacidad.                                    |  |  |  |  |
| 9  | El profesional de la psicología explica el procedimiento al encargado del NNA/ persona con discapacidad. Firma consentimiento informado.                                  |  |  |  |  |
| 10 | El profesional de la psicología le dan atención para bajar la tensión (ejercicios de respiración) previo a que deje al NNA/ persona con discapacidad, para la entrevista. |  |  |  |  |
| 11 | El profesional de la psicología demuestra respeto e interés a atenderle.                                                                                                  |  |  |  |  |
| 12 | La auxiliar de guardería le entrega al NNA/ persona con discapacidad al terminar la entrevista.                                                                           |  |  |  |  |
| 13 | El área de espera es cálida, confortable, con música relajante.                                                                                                           |  |  |  |  |
| 14 | Las personas de área de guardería prestan atención en espacios adecuados a las necesidades de los NNA / persona con discapacidad.                                         |  |  |  |  |
| 15 | El personal de guardería cuenta con materiales necesarios para cubrir alguna emergencia de NNA / persona con discapacidad.                                                |  |  |  |  |
| 16 | Existen distractores de la armonía, tranquilidad de en sala de guardería.                                                                                                 |  |  |  |  |
| 17 | En la sala de espera hay agua, u otro insumo básico mientras espera.                                                                                                      |  |  |  |  |

### **Anexo 3**

#### **Vocabulario**

**Víctima:** es la persona que ha sufrido una pérdida, daño o lesión en su propia persona, propiedad o en sus derechos humanos como resultado de una conducta que constituye una violación de la legislación penal nacional, una violación de los principios sobre Derechos Humanos reconocidos internacionalmente o un abuso de poder por parte de la autoridad política o económica. (Champo Sánchez, 2018, pág. 238)

**Revictimización:** son personas que han sido lesionadas objetivamente en alguno de sus bienes jurídicos y que experimentan subjetivamente el daño con malestar o dolor” (Hentig, El Delito, 1975, pág. 76).

**Victimización primaria** Para Friday, P.C. y Kirchhoff, F. (2000), la victimización primaria, entendida como “la consecuencia derivada de haber padecido un delito y que va acompañada de efectos físicos, económicos y psicosociales que se mantienen en el tiempo. La víctima no solo sufre los perjuicios derivados del daño”, en muchos casos, se produce la victimización secundaria, que se deriva de las relaciones de la víctima con el sistema de justicia. Esta es considerada más negativa, ya que es producida por el propio sistema, que victimiza a quien se dirige a solicitar justicia. En ocasiones las víctimas sienten que están perdiendo el tiempo y dinero, y que además no son comprendidas. Pág. 66

**Victimización secundaria:** La victimización que se da por el órgano judicial, porque da una atención inapropiada, al carecer de los procedimientos adecuados y específicos para la población que atienden, vulneran a la población que busca se le resuelva sus conflictos en el ámbito jurídico.

**La familia:** es el elemento natural y fundamental de la sociedad y, tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado.

**Revictimización en la familia:** es la acción de violencia que, por cuestiones culturales e idiosincráticas, se da en la familia, pues se permite la permanencia del agresor cerca de la víctima, lo cual genera una continua, victimización y agresión, que conllevará un daño psicológico mucho más severo para la víctima.

**Tribunales de familia:** Corresponden a la jurisdicción de los tribunales de familia los asuntos y controversias cualquiera que sea la cuantía, relacionados con alimentos, paternidad y filiación, unión de hecho, patria potestad, tutela, adopción, protección de las personas, reconocimiento de preñez y parto, divorcio y separación, nulidad de matrimonio, cese de la unión de hecho y patrimonio familiar. (Ley de Tribunales de Familia, 1964).

**Discapacidad Física Y Mental:** Las discapacidades, según esta clasificación, son una restricción o ausencia de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen considerado normal para el ser humano. Puede ser temporal o permanente, reversible o irreversible” (Trujillo, 2018).

**Cámara de circuito cerrado:** Espacio destinado para que profesionales de la psicología realicen entrevistas evidenciales a personas en condición de vulnerabilidad, víctimas o testigos de delitos penales, conformado básicamente por tres áreas principales: Sala de Entrevista, Sala de Observación y Sala de Equipos,

Las mismas están intercomunicadas, lo que permite que la entrevista pueda ser vista y escuchada en el momento en que se realiza a través de pantalla televisiva y ser grabada en formato audio visual.