



Centro Universitario de Quiché –CUSACQ
Universidad de San Carlos de Guatemala
Licenciatura en Pedagogía y Administración
Educativa con Especialidad en Medio Ambiente

Trabajo de Graduación

Acceso al proceso de resarcimiento, mecanismos de información y atención

Dina Eulalia Ren Castillo
CUI: 2300453241401

Asesora:

Licda. Claudia Melissa Mateo Tojín
Colegiado 2,126

Santa Cruz del Quiché, junio de 2020



CUSACQ
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Quiché

Centro Universitario de Quiché –CUSACQ
Universidad de San Carlos de Guatemala
Licenciatura en Pedagogía y Administración
Educativa con Especialidad en Medio Ambiente

Trabajo de Graduación

Acceso al proceso de resarcimiento, mecanismos de información y atención del Programa Nacional de Resarcimiento sede regional de Quiché.

Dina Eulalia Ren Castillo

CUI: 2300453241401

Previo a optar el título de: Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa con Especialidad en Medio Ambiente.

Santa Cruz del Quiché, junio de 2020
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
GUATEMALA, USAC
Rector:

Murphy Olimpo Paiz Recinos

Secretario General:
Arq. Carlos Enrique Valladares Cerezo

AUTORIDADES DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE QUICHÉ, CUSACQ
CONCEJO DIRECTIVO

Lic. José de Jesús Portillo Hernández
Docente en la facultad de ciencias económicas

Ing. Mec. Carlos Humberto Aroche Sandoval
Egresado

Br. Víctor Hugo Mayen García
Representante estudiantil

Br. Javier Augusto Castro Vásquez
Representante estudiantil

Director del centro universitario de Quiché –CUSACQ-
Ing. Porfirio Alejandro Marroquín Quiñonez

Coordinador Académico
Licdo. Esteban Enrique Barreno Vicente

Coordinador de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración
Educativa con Especialidad en Medio Ambiente.
Licdo. Edgar Rolando López Carranza

Tribunal que Aplico el Examen del Trabajo de Graduación

Presidenta: Licda. Mildred Francisca Nava

Secretaria: Licda. Anita Carolina Palacios de León de Del Valle.

Vocal I: Ing. Erick Orlando Urrutia Rodríguez

Asesora del Trabajo de Graduación

Licda. Claudia Melisa Mateo Tojín

Colegiado, 2,126

Nota: Únicamente el autor es responsable de las doctrinas y opiniones sustentadas en el presente documento (Artículo 31 Reglamento de exámenes teóricos y Profesionales del Centro Universitario de Quiché - CUSACQ – de la Universidad de San Carlos de Guatemala).



COMISION DE TRABAJOS DE GRADUACION
LENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMISTRACION EDUCATIVA
CON ESPECIALIDAD EN MEDIO EN MEDIO AMBIENTE, CUSACQ

Santa Cruz del Quiché, 12 de noviembre de 2019

Licenciado
Edgar Rolando López Carranza
Coordinador de la Carrera de Licenciatura en Pedagogía
Plan sabatino
CUSACQ

Estimado licenciado López:

Me es grato dirigirme a usted deseándole éxitos en sus actividades. El propósito de la presente es para informar que como seguimiento al plan aprobado se ha procedido a dar acompañamiento en asesoría a la estudiante de la Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa con Especialidad en Medio Ambiente, Dina Eulalia Ren Castillo con el número de CUI 2300 45324 1401, registro académico 201244015 quien culminó satisfactoriamente su trabajo de graduación titulado: ***“Acceso al proceso de resarcimiento, mecanismos de información y atención del Programa Nacional de Resarcimiento sede regional Quiché”***.

Por lo tanto, como asesora de dicho proceso emito dictamen favorable al trabajo académico en mención, solicitando sus amables gestiones para que pueda proceder a la revisión y trámites correspondientes para la aprobación del informe final.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para suscribirme de usted, atentamente.


Licda. Claudia Melissa Mateo Tojín
Colegiado Activo 2,126
Docente Asesora



Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Quiché
-CUSACQ-

Impresión CUSAC: 011-09-2020

EL INFRASCRITO COORDINADOR DE CARRERA DE LA LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA CON ESPECIALIDAD EN MEDIO AMBIENTE DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE QUICHÉ DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Con base en el dictamen favorable emitido por el asesor y revisor del trabajo de graduación titulado **"Acceso al proceso de resarcimiento, mecanismos de información y atención del Programa Nacional de Resarcimiento sede regional de Quiché."**, presentado por la estudiante Dina Eulalia Ren Castillo con número de carné estudiantil: 201244015, en donde se hace constar que se han cumplido con los requerimientos académicos y administrativos, esta Coordinación Académica **AUTORIZA LA IMPRESIÓN del Trabajo de Graduación**, en la ciudad de Santa Cruz del Quiché a los 24 días del mes septiembre del año 2020

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Edgar Rolando López Carranza
Coordinador Académico
Centro Universitario de Quiché -CUSACQ-

Dedicatoria y agradecimientos

A Dios: por darme la oportunidad de culminar mis estudios a mí y a mis compañeros satisfactoriamente

Especialmente a los 3 pilares de mi familia y de mi vida que desde el cielo comparten una victoria más, en mi carrera estudiantil.

A mi madre: Rosa Edelmira Castillo de León, por ser mi primera maestra, asesora y revisora de mis primeras tareas durante mis primeros años de vida estudiantil y por cuidarme y darme fuerzas para seguir adelante y culminar mis estudios universitarios desde el cielo, mamita linda muchas gracias te quiero mucho...

A mi padre: Romeo Enrique Ren Méndez (Chome). Papito lindo nunca pensé que no ibas a estar a mi lado disfrutando conmigo este triunfo, partiste de una manera inesperada, pues partiste a los brazos del señor, hace apenas 2 meses este triunfo es especialmente para ti papito, por creer en mí y darme la oportunidad de estudiar, inculcándome desde pequeña el hábito de la educación. **Gracias por todo te amo y te extraño papa...**

A mi abuelo: Alfonzo Ren Lux, por ser el mejor abuelo, ser generoso, amable y de buen corazón con todos nosotros, sus nietos, nietas y bisnietos.

Desde el cielo sé que nos están cuidando a mí y a toda nuestra familia.

A mis hermanos y hermanas: por compartir mis triunfos, y por el apoyo que me brindaron, de diferente manera, desde que inicie mi carrera en la universidad.

A mis hermosos hijos:

Ángel Guillermo Antonio Tzunún Ren, por ser el motor que me alienta a seguir adelante por ser mi fiel compañía, por tantas veces que te he abandonado, y no te he hecho caso por varias horas, por no poder jugar contigo en algún momento, pensando en un mejor futuro para ti mi amor te amo mi precioso.

Angel René Enrique Tzunún Ren: Por permitirme ser madre por segunda vez y por darme otro motivo para seguir adelante con los retos que nos pone la vida, gracias mi amor por estar presente durante el examen privado de graduación y ser mi amuleto de la suerte, gracias por tantas alegrías te amo mi bebe hermoso.

Al amor de mi vida: (Mi Ranita) por su apoyo desigual y por sus críticas constructivas, por todo el amor y el cariño brindado, como aliento y motivación, ineludible para concluir mis estudios universitarios.

A mis catedráticos: A todos mis catedráticos desde primaria, básico, diversificado, y especialmente a mis catedráticos del CUSACQ. Porque cada uno de ustedes puso un granito de arena para que me fuera formando año con año, hasta culminar mi carrera. Gracias por todos mis queridos maestros.

A mi asesora: por su paciencia y franqueza hacia mi persona, por compartir sus conocimientos y alentarme a descubrir el mundo de la investigación.

A mi revisor: por cumplir el lema de la universidad “Id y enseñad a todos” y por su paciencia.

Al Tribunal Examinador del Trabajo de Graduación: Por reconocer el esfuerzo que uno realiza como estudiante y como persona, para culminar los estudios

A todas las instituciones que me abrieron las puertas en algún momento u actividad realizada durante mi formación académica:

Índice

Introducción.....	i
Capítulo I.....	1
Marco Conceptual	1
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.1.1 Situación de las áreas ambiental, pedagógica y administrativa del PNR	2
1.1.2 Diagnóstico Institucional.....	3
1.1.3 Análisis FODA realizado en el mes de julio de 2018.	4
1.2 Preguntas de Investigación.....	6
1.2.1 Pregunta Principal.....	6
1.2.2 Preguntas Secundarias	6
1.3 Justificación.....	6
1.4 Alcances y Límites	7
1.4.1 Alcances	7
1.4.2 Límites	7
1.5 Objetivos	8
1.5.1 Objetivo General.....	8
1.5.2 Objetivos Específicos	8
1.6 Operacionalización de los elementos de estudio	9
1.7 Aporte	11
Capítulo II.....	13

Marco Teórico	13
2.1 Estado del Arte	13
2.2 Fundamentación Teórica revisar las citas demasiado grandes	15
2.2.1 Conflicto Armado Interno	15
2.2.2 Orígenes Históricos del Conflicto Armado Interno Guatemalteco	17
2.2.3 Fin del Conflicto Armado Interno de Guatemala	18
2.2.4 Víctimas del Conflicto Armado Interno	20
2.2.5 La Reparaciones a las Víctimas Conflicto Armado Interno	22
2.2.6 Creación y Fundamentos del Programa Nacional de Resarcimiento.	24
2.2.7 Fines y Objetivos del Programa Nacional de Resarcimiento	26
2.2.8 Acceso a información pertinente sobre violaciones a los derechos humanos y mecanismos de reparación.....	27
2.2.9 Beneficiarios del Programa Nacional de Resarcimiento	29
2.2.10 Obligación del estado de resarcir a las víctimas del conflicto armado interno guatemalteco.....	30
2.2.11 Medidas de resarcimiento que atiende el programa nacional de resarcimiento de la sede regional de Quiché.....	33
Capitulo III	35
Marco Metodológico	35
3.1 Metodología.....	35
3.1 Método.....	36
3.3 Instrumentos	37
3.4 Unidad de Análisis	39
3.5 Muestra	39
3.6 Criterios de Inclusión y exclusión	39

3.7 Desarrollo de la Investigación	39
3.8 Procedimiento para el análisis de los datos	43
Capitulo IV	44
Presentación de Resultados	44
4.1 Presentación, análisis y discusión de resultados.....	44
4.1.1 Aspectos Institucionales	44
4.1.2 Aspectos Pedagógicos	46
4.1.3 Resultados de acuerdo a los objetivos	46
Conclusiones.....	75
Recomendaciones	76
Apéndice.....	78
Anexos	191
Referencias Bibliográficas.....	196

Índice de Tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización de los elementos.....	8
Tabla 2: Beneficiarios del Proyecto Manual administrativo	9
Tabla 8: Resultado del análisis FODA, en el PNR.....	106
Tabla 3: Medida de restitución material.....	111
Tabla 4: Medida de indemnización económica.....	112
Tabla 5: Medida de Reparación Psicosocial y Rehabilitación.....	113
Tabla 6: Medida de dignificación de las víctimas.....	114
Tabla 7: Medida de Resarcimiento cultural.....	115

Índice de Figuras

	Página
Figura 1. Realizando el diagnostico institucional.....	58
Figura 1. Realizando el análisis documental con el Coordinador Regional del PNR.....	59
Figura 2. Trabajadora del PNR, respondiendo el cuestionario en línea.....	60
Figura 4. Realizando la entrega de la solicitud para la realización de la investigación en el PNR.....	116
Figura 3. Realizando el análisis documental con una trabajadora del PNR.....	116
Figura 4. Realizando el análisis documental con un trabajador del PNR.....	117
Figura 5. Realizando la clausura del trabajo de gradación en el PNR.....	117
Figura 6. Entrega del proyecto a las autoridades del PNR.....	118
Figura 7. Entrega del proyecto de graduación a autoridad de la universidad.....	118

Resumen

La enunciación del problema de investigación para este estudio está titulado “Acceso al proceso de resarcimiento, mecanismos de información y atención del Programa Nacional de Resarcimiento sede regional de Quiché”. Debido a la cantidad de víctimas que suman los diferentes municipios el personal no presta importancia a la calidad de atención e información que reciben las personas víctimas del conflicto armado interno. Lo cual perjudica el acceso al proceso de resarcimiento en el PNR.

La investigación contribuyó a contrarrestar esta mala práctica que se ha estado dando especialmente en la sede regional del Programa Nacional de Resarcimiento ubicado en el municipio de Santa Cruz del Quiché, pues mejorará los procesos de atención e información a las personas, víctimas y beneficiarios del PNR, con lo cual facilitará el acceso al proceso de resarcimiento en el Programa Nacional de Resarcimiento.

Teniendo como objetivo general el siguiente: Determinar cómo acceden al proceso de resarcimiento las víctimas del conflicto armado interno mediante los mecanismos de información y atención que brinda el Programa Nacional de Resarcimiento de la sede Regional de Quiché. Y como objetivos específicos: **1.** Precisar cuáles son los mecanismos de información y atención que actualmente utiliza el personal del Programa Nacional de Resarcimiento durante el proceso de información y atención a las víctimas del conflicto armado interno. **2.** Identificar qué acciones administrativo-pedagógicas ha implementado el Programa Nacional de Resarcimiento para mejorar o facilitar el proceso de información y atención a las víctimas del conflicto armado interno previo a iniciar el trámite de resarcimiento. **3.** Establecer qué información se les brinda a las víctimas del conflicto armado interno para definir la medida y modalidad de resarcimiento al que aplican para iniciar los procesos de resarcimiento.

El estudio se realizó a través del enfoque cualitativo, diseño de investigación acción, las técnicas de investigación como encuesta, revisión y análisis documental, y la matriz de categorías. El alcance que tuvo esta investigación fue la Sede Regional del Programa Nacional de Resarcimiento de Quiché. Ubicada en la zona 5 del municipio de Santa Cruz del Quiché. Ya que fue ahí en donde se realizó la investigación.

Abstract

The statement of the research problem for this study is entitled "Access to the compensation process, information mechanisms and attention of the National Compensation Program, regional headquarters of Quiché." Due to the number of victims in the different municipalities, the staff does not pay attention to the quality of care and information that victims of the internal armed conflict receive. Which impairs access to the compensation process in the PNR.

The investigation contributed to counteract this bad practice that has been taking place especially in the regional headquarters of the National Compensation Program located in the municipality of Santa Cruz del Quiche, as it will improve the processes of care and information for people, victims and beneficiaries of the PNR , thereby facilitating access to the compensation process in the National Compensation Program.

With the following general objective: To determine how the victims of the internal armed conflict access the compensation process through the information and attention mechanisms provided by the National Compensation Program of the Regional headquarters of Quiché. And as specific objectives: 1. Specify the information and care mechanisms currently used by personnel of the National Compensation Program during the process of information and care for victims of the internal armed conflict. 2. Identify what administrative-pedagogical actions the National Compensation Program has implemented to improve or facilitate the information and care process for victims of the internal armed conflict prior to initiating the compensation process. 3. Establish what information is provided to the victims of the internal armed conflict to define the measure and modality of compensation to which they apply to initiate the compensation processes.

The study was conducted through a qualitative approach, action research design, research techniques such as survey, review and documentary analysis, and the category matrix. The scope of this investigation was the Regional Headquarters of the Quiché National Compensation Program. Located in zone 5 of the municipality of Santa Cruz del Quiche. Since that was where the investigation was carried out.

Introducción

El presente trabajo es un informe descriptivo de la investigación que se llevó a cabo en el Programa Nacional de Resarcimiento, en la sede regional de Quiché, titulado “Acceso al proceso de resarcimiento, mecanismos de atención e información del Programa Nacional de Resarcimiento de la sede regional de Quiché”, consta de cuatro capítulos, el primer capítulo es el marco conceptual en donde ubicaremos el planteamiento del problema, las preguntas de investigación, la justificación de la investigación, los objetivos y los alcances y límites de la investigación.

En el segundo capítulo se podrá observar que se encuentra el marco teórico en donde se ubican, el estado del arte, y la fundamentación teórica, la cual consiste en presentar la teoría que sustenta todo el informe de la investigación, en el tercer capítulo es el marco metodológico en donde se describe la metodología utilizada.

El estudio se realizó a través del enfoque cualitativo, diseño de investigación acción, las técnicas de investigación como encuesta, revisión y análisis documental, y la matriz de categorías. Teniendo un alcance descriptivo.

El último capítulo se describe la presentación, discusión y análisis de resultados de la investigación, la razón por la cual se realiza es debido a la cantidad de víctimas que suman los diferentes municipios el personal del PNR, no presta importancia a la calidad de atención e información que reciben las personas víctimas del conflicto armado interno. Lo cual perjudica directamente en el acceso al proceso de resarcimiento.

Por lo que se tomó como el objetivo principal de esta investigación, Determinar cómo acceden al proceso de resarcimiento las víctimas del conflicto armado interno mediante los

mecanismos de información y atención que brinda el Programa Nacional de Resarcimiento de la sede Regional de Quiché.

Es muy importante para la carrera de Licenciatura en Pedagogía ya que a través de ello la universidad tiene más proyección ante la sociedad, además es requisito indispensable previo a optar el título de Licenciatura.

Es de suma importancia para los miembros de la institución puesto que el estudio es de tipo administrativo, pues mejorara la calidad de los servicios que presta el PNR, así mismo es muy importante para la sociedad y para las personas que requieran los servicios del programa pues recibirán una mejor servicio de atención e información, con lo cual facilitara el proceso de acceso al resarcimiento.

A través de la investigación que se llevó a cabo, se propone la idea de realizar un manual administrativo con el objetivo de proporcionar un manual administrativo, con el fin de brindar un mejor servicio de atención e información a las personas, victimas o beneficiarios del Programa Nacional de Resarcimiento.

Capítulo I

Marco Conceptual

1.1 Planteamiento del Problema

El Programa Nacional de Resarcimiento, es una institución encargada de prestar servicio a las víctimas del Conflicto Armado Interno sufrido en Guatemala desde el año 1960 a 1996.

Para reparar los daños causados durante esa época desastrosa ocurrida en Guatemala durante 36 años. Fue creado el Programa Nacional de Resarcimiento mediante acuerdos gubernativos, para atender las demandas de las víctimas de la guerra con el propósito de crear el registro nacional de víctimas, resarcir o indemnizar por los daños ocasionados durante el conflicto armado a las familias, que en su mayoría pertenecen a la población maya y de las áreas rurales del país.

Las víctimas son las personas que sufrieron algún tipo de daño durante el conflicto armado interno, como daños materiales, físicos, psicológico, mentales, muerte o desaparición de familiares, y diversidad de atrocidades que se cometieron en esa época inimaginable para las personas que tuvimos la dicha de no pasar por todas esas torturas, que vivieron nuestros padres y abuelos, bisabuelos.

Manual de Criterios Básicos para el Resarcimiento (2015) afirma:

Resarcimiento comprende todas las medidas tendientes a reparar, indemnizar, compensar o asistir a las víctimas individuales o colectivas de las violaciones a los Derechos Humanos cometidas durante el enfrentamiento armado interno, con el fin de disminuir los efectos causados. Su naturaleza y condición dependen del daño tangible o intangible ocasionado. (p.3)

Por tal razón el Estado está obligado resarcir a las víctimas de conflicto armado interno a través del Programa Nacional de Resarcimiento. Para los efectos del Programa Nacional de Resarcimiento, se considera como víctimas, a quienes padecieron directa o indirectamente, individual o colectivamente, las violaciones a los derechos humanos que se contemplan en el Programa.

El acceso que tienen las víctimas para iniciar con el proceso de resarcimiento se centra en la información y atención que se reciba de parte del personal hacia las personas víctimas del conflicto armado interno, en los mecanismo de información y atención que se utilicen así como de la calidad de información que las victimas reciben.

En las diferentes sedes regionales del Programa Nacional de Resarcimiento no ha habido actualizaciones de ninguna índole, según la memoria de labores de los últimos cinco años, esto repercute de manera negativa pues en la sede regional de Quiché ha disminuido el número de víctimas resarcidas.

1.1.1 Situación de las áreas ambiental, pedagógica y administrativa del PNR

El Programa Nacional de Resarcimiento, por su naturaleza no realiza procesos pedagógicos con frecuencia para la población y para los trabajadores. En aspectos ambientales la participación del Programa Nacional de Resarcimiento es nula.

Los procesos y procedimientos que se llevan a cabo dentro del el Programa Nacional de Resarcimiento, en su mayoría son administrativos, según información del Coordinador Regional de la sede de Quiché. Cuando empezó a funcionar el Programa Nacional de Resarcimiento, en el año 2005 el personal con que se contaba era suficiente para atender a todas las personas que fueron víctimas del Conflicto Armado Interno.

A través de los años el personal se ha ido reduciendo, por diferentes motivos como cambio de gobierno y porque las autoridades de la sede central no priorizan las necesidades de las sedes regionales, tal es el caso de la sede de Quiché, que actualmente solo cuenta con Coordinador Regional, Analista Jurídico y Entrevistadora, en el año 2018 se contaba con los puestos de psicólogo y el de abogado y notario, pero a mediados del año 2019, las personas que ocupaban estos dos puestos dejaron de laborar en el PNR, se desconocen los motivos por los cuales estas personas ya no están laborando en el programa

Como consecuencia el personal con que cuenta el PNR trabaja de manera conjunta para todos los procesos administrativos, puesto que los trabajadores realizan distintas labores a la vez, cuando se requiere los servicios de profesionales como de abogados y psicólogos, para atender a las víctimas del conflicto armado, el personal de la sede de Quiché no puede brindar ese tipo de servicio, son realizados por profesionales como psicólogos y abogados particulares, con lo cual dichos procesos requieren más tiempo de lo estipulado y además requiere un gasto extra para los tramites del proceso de resarcimiento con lo cual repercute de manera negativa a la atención que se brinda a las personas, victimas o beneficiarios del PNR.

1.1.2 Diagnóstico Institucional

El Programa Nacional de Resarcimiento, con sede en la zona 5 de Santa Cruz del Quiché, atiende a 14 municipios del departamento del Quiché y a 3 del departamento de Totonicapán.

El Programa se encarga de resarcir a las víctimas del conflicto armado interno sufrido en Guatemala, durante el periodo de 1960 al 1996, periodo que permaneció por más de 36 años en nuestro país. El personal con que cuenta la institución es reducido pues en la sede solo hay 3 personas laborando, con los siguientes cargos:

1. Coordinador Regional del Programa Nacional de Resarcimiento. Perito Agr. Felipe Ajanel
2. Analista Jurídico. Licdo. En administración Mateo Rojas
3. Entrevistadora. Perito en Computación Emilia Tiquiram Sam.

Ellos son los 3 trabajadores que laboran en la institución, pero que lamentablemente no es suficiente debido que no se cuenta ni con la mitad del personal requerido ya que son por lo menos 11 puestos los que deben de ser cubiertos en el PNR, por cada sede

La identificación de estrategias de acción se realizó a través de la técnica del FODA, desarrollada con la participación de todo el Personal del Programa Nacional de Resarcimiento (PNR), tomando en cuenta la importancia de analizar la situación interna y externa de las áreas más importantes del Programa para saber con qué recursos cuenta, que obstáculos se presentan y cuál

es el sentido de la labor del Programa así como determinar cuál es la situación administrativa del PNR.

1.1.3 Análisis FODA realizado en el mes de julio de 2018.

Factores Internos

Debilidades

Las debilidades que afectan al Programa Nacional de Resarcimiento, son variadas en cuanto a la problemática que afecta al programa, como principales debilidades se encontraron aspectos de tipo administrativo, como la falta de manuales tanto de funciones como de procedimiento, así mismo que no se cuenta con materiales informativos para las personas, víctimas o beneficiarios del PNR, que requieran algún tipo de información del PNR, así como también que el personal es reducido.

Fortalezas

Entre las fortalezas más importantes con que cuenta el Programa una de las más importantes es que se trabaja en equipo pues el personal es reducido, pero trabajan en conjunto para realizar las actividades del programa, entre otras fortalezas el PNR es una institución estatal con lo cual no tiene fines lucrativos y se encarga únicamente al apoyo de las víctimas del Conflicto armado interno y a personas particulares.

Factores Externos

Amenazas

Las amenazas que aquejan al Programa Nacional de Resarcimiento son múltiples como el cambio de gobierno y las reformas establecidas por el congreso de la república, pues pueden aprobar leyes en las cuales perjudique seriamente al PNR, con lo cual podrían darle fin al Programa, pues ya no habrá otra forma de reparación para las víctimas o beneficiarios del PNR, otra amenaza que afecta al programa es que la población esta desinformada por la falta de materiales de tipo informativo, acerca de funcionamiento de la institución con la cual podían haber algún tipo de manifestación o bien la toma de las instalaciones por la falta de información a la ciudadanía , como ha ocurrido en años anteriores.

Oportunidades

El programa cuenta con entidades que están dispuestas a apoyar en diferentes formas tal es el caso de las iglesias y La Universidad de San Carlos de Guatemala –CUSACQ- en donde los estudiantes de diferentes carreras realizan diferentes actividades dentro del programa , para beneficio de la personas que laboran en la institución así como también de las personas. (Nota: Ver formato de la matriz FODA en anexos).

Mediante el análisis se determinó la problemática siguiente:

- ✓ Falta de manual de funciones y procedimientos.
- ✓ Falta de recursos didácticos Informativos
- ✓ Falta de coordinación con entidades para la difusión de información acerca del programa.
- ✓ Falta de un plan de seguimiento para la aplicación de las Medidas de Resarcimiento
- ✓ Falta de organización administrativa y del personal para brindar información y atención a las personas o víctimas del conflicto armado interno.
- ✓ Sobre carga laboral del personal
- ✓ Falta de seguimiento al proceso de resarcimiento.

El problema es que en el Programa Nacional de Resarcimiento no se le presta importancia a las actividades de atención e información debido a la cantidad de municipios que atiende, el número de víctimas es bastante alta, dejando en el olvido que la etapa de información y atención es crucial en esta institución para que las victimas puedan acceder al PNR.

De manera que si no se le atiende de forma adecuada y pertinente esto tendrá consecuencias negativas para que las victimas puedan tener acceso al PNR, para iniciar con los trámites del proceso de resarcimiento. Para ello deben de recibir toda la información y atención necesaria. Pues para ser resarcido deben primero de iniciar con los trámites de resarcimiento.

1.2 Preguntas de Investigación

1.2.1 Pregunta Principal

¿Cómo acceden al proceso de resarcimiento las víctimas del conflicto armado interno mediante los mecanismos de información y atención que brinda el Programa Nacional de Resarcimiento de la sede Regional de Quiché?

1.2.2 Preguntas Secundarias

¿Cuáles son los mecanismos de información y atención que actualmente utiliza el personal del Programa Nacional de Resarcimiento durante el proceso de información y atención a las víctimas del conflicto armado interno?

¿Qué acciones administrativo-pedagógicas ha implementado el Programa Nacional de Resarcimiento para mejorar o facilitar el proceso de información y atención a las víctimas del conflicto armado interno previo a iniciar el trámite de resarcimiento?

¿Qué información se les brinda a las víctimas del conflicto armado interno para definir la medida y modalidad de resarcimiento al que aplican para iniciar los procesos de resarcimiento?

1.3 Justificación

Para la mayoría de instituciones los mecanismos de atención e información que se les brinda a las personas que requieran algún tipo de servicio no se le presta importancia, por diversas circunstancias, como por ejemplo el tiempo, el idioma, no se cuenta con una sala específica para brindar información, no hay ninguna persona encargada de brindar atención e información a las personas, los materiales informativos son escasos, etc.

Y pasan por alto la etapa de atención e información, etapa que es importante en cualquier institución para acceder a ella. Por lo que la población se ve afectada pues la atención que se les brinda es imperfecta y la información es escasa. Tal es el caso del Programa Nacional de

resarcimiento pues debido a que atiende a 14 municipios de Quiché y 3 del municipio de Totonicapán, haciendo una suma de 17 municipios para el área regional de Quiché.

Debido a la cantidad de víctimas que suman los diferentes municipios el personal no presta importancia a la calidad de atención e información que reciben las personas víctimas del conflicto armado interno. Lo cual perjudica el acceso al proceso de resarcimiento en el PNR.

La investigación contribuyo a contrarrestar esta mala práctica que se ha estado dando especialmente en la sede regional del Programa Nacional de Resarcimiento ubicado en el municipio de Santa Cruz del Quiche, pues mejorará los procesos de atención e información a las personas, victimas y beneficiarios del PNR, con lo cual facilitara el acceso al proceso de resarcimiento en el PNR.

Además se brindara una mejor atención e información a todas las personas que visitan el PNR, como es el caso de estudiantes, periodistas, autoridades comunitarias, autoridades del PNR, y demás pues el Programa Nacional de Resarcimiento no solo brinda servicio a las víctimas del conflicto armado interno sino también a personas particulares.

1.4 Alcances y Límites

1.4.1 Alcances

El alcance que tuvo esta investigación fue la Sede Regional del Programa Nacional de Resarcimiento de Quiché. Ubicada en la zona 5 del municipio de Santa Cruz del Quiche. Ya que fue ahí en donde se realizó la investigación.

1.4.2 Límites

Los límites para esta investigación fueron el personal de la Sede Regional del Programa Nacional de Resarcimiento de Quiché.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Determinar cómo acceden al proceso de resarcimiento las víctimas del conflicto armado interno mediante los mecanismos de información y atención que brinda el Programa Nacional de Resarcimiento de la sede Regional de Quiché.

1.5.2 Objetivos Específicos

Precisar cuáles son los mecanismos de información y atención que actualmente utiliza personal del Programa Nacional de Resarcimiento durante el proceso de información y atención a las víctimas del conflicto armado interno.

Identificar qué acciones administrativo-pedagógicas ha implementado el Programa Nacional de Resarcimiento para mejorar o facilitar el proceso de información y atención a las víctimas del conflicto armado interno previo a iniciar el trámite de resarcimiento.

Establecer que información se les brinda a las víctimas del conflicto armado interno para definir la medida y modalidad de resarcimiento al que aplican para iniciar los procesos de resarcimiento.

1.6 Operacionalización de los elementos de estudio

Tabla 1 Operacionalización de los elementos

Objetivos	Elementos de estudio	Métodos y técnicas utilizadas	Instrumentos	Resultados Esperados
1. Determinar cómo acceden al proceso de resarcimiento las víctimas del conflicto armado interno mediante los mecanismos de información y atención que brinda el Programa Nacional de Resarcimiento de la sede Regional de Quiché.	Acceso al proceso de resarcimiento	La observación	Diario de campo	Determinar la incidencia que tienen los mecanismos de información y atención, para acceder al proceso de resarcimiento.
2. Precisar cuáles son los mecanismos de información y atención que actualmente utiliza el personal del Programa Nacional de Resarcimiento durante el proceso de información y atención a las víctimas del conflicto armado interno.	Mecanismos de información y atención que utiliza el PNR.	Análisis y revisión documental. Observación	Fichas Bibliográficas	Precisar que estrategias y recursos utilizan los miembros del Programa Nacional de Resarcimiento para brindar la atención e información.

Descripción: En la tabla 1 se describen los objetivos específicos, los elementos de estudio y las técnicas utilizadas para alcanzar los resultados descritos.

<p>3. Identificar qué acciones administrativo-pedagógicas ha implementado el Programa Nacional de Resarcimiento para mejorar o facilitar el proceso de información y atención a las víctimas del conflicto armado interno previo a iniciar el trámite de resarcimiento.</p>	<p>Acciones administrativo-pedagógico de información y atención</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Cuestionari o en línea</p>	<p>Identificar qué acciones administrativo-pedagógico ha realizado el Programa Nacional de Resarcimiento para facilitar el proceso de atención a las víctimas del conflicto armado interno.</p>
<p>4. Establecer que información se les brinda a las víctimas del conflicto armado interno para definir la medida y modalidad de resarcimiento al que aplican para iniciar los procesos de resarcimiento.</p>	<p>Definición de las medidas y modalidades de resarcimiento mediante la información que reciben víctimas.</p>	<p>Matriz de categorías</p>	<p>Tabla</p>	<p>Establecer que tipo información reciben las víctimas del conflicto armado interno para definir la medida de resarcimiento de acuerdo a la necesidad de la víctima.</p>

1.7 Aporte

El aporte que se realizó en esta investigación es un manual de tipo administrativo, específicamente está dirigido para el uso y aplicación del personal de Programa Nacional de Resarcimiento con el fin primordial de mejorar la calidad de atención e información que se les presta a las víctimas del conflicto armado interno, con lo cual repercutirá directamente al facilitamiento de los procesos de resarcimiento, pues las víctimas tendrán mayor posibilidad de ingresar al Programa Nacional de Resarcimiento.

El manual administrativo se desglosa en tres partes fundamentales, la primera parte consta de información, de tipo administrativo, como objetivos, visión, misión, fines y principios del Programa Nacional de Resarcimiento.

En la segunda parte del manual administrativo se propone a la institución un modelo de funciones generales y específicas de acuerdo a los puestos de trabajo que están establecidos en el PNR. Indicando también la formación y experiencia requerida para ocupar algún puesto dentro de la institución, así como las habilidades y características personales de los posibles trabajadores del PNR.

Como tercera y última parte del manual se agregó un espacio administrativo-pedagógico el cual está dirigido directamente para mejorar los mecanismos de información y atención que brinda el Programa Nacional de Resarcimiento en donde se especifica el horario de atención a las víctimas, definición de las medidas y modalidades de resarcimiento, quienes pueden ser los beneficiarios, los requisitos para iniciar con los trámites de resarcimiento entre otros.

Asimismo se aportó una guía informativa dirigida directamente para las víctimas del conflicto armado interno con el fin de ampliar la información que se les brinda en el PNR, con lo cual repercutirá positivamente para que se facilite los procesos de ingreso al PNR para iniciar con los trámites de resarcimiento. La guía informativa contiene elementos importantes para acceder al programa como la definición exacta de las violaciones a los derechos humanos que contempla el PNR.

De igual manera se encuentran las medidas y modalidades de resarcimiento a las que pueden optar mediante los daños sufridos, y los documentos y procesos que deben de llevar a cabo para iniciar con los tramites de resarcimiento, también se especifican quienes pueden ser los posibles beneficiarios, así como también los beneficios de acuerdo a las medidas y modalidades que se contemplan en el Programa Nacional de Resarcimiento.

Beneficiarios del Proyecto Manual administrativo

Tabla 2: *Beneficiarios del Proyecto Manual administrativo*

Beneficiarios	
Instituciones	<ul style="list-style-type: none"> • Programa Nacional de Resarcimiento de la sede regional de Quiché • Universidad de San Carlos de Guatemala, Centro Universitario de Quiché, CUSACQ
Comunidades:	<ul style="list-style-type: none"> • 14 municipios del Quiché • 3 de Totonicapán
Personas:	<ul style="list-style-type: none"> • Personal del Programa Nacional de Resarcimiento de la sede regional de Quiché • Víctimas y beneficiarios del PNR • Estudiantes • Periodistas • Autoridades comunitarias • Autoridades del PNR

Descripción: se detallan las instituciones, comunidades y personas beneficiadas con el trabajo de graduación.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Estado del Arte

En el estudio titulado “La reconstrucción de las sociedades post-conflicto. Guatemala después de los Acuerdos de Paz” realizado en el año (2006) por los autores Rafael Garranzo, Laura Gómez Climent, señala que, permitió por medio de diversos enfoques, construir la nueva fase de la vida política sobre la reclamación de la justicia de quienes cometieron abusos a los derechos humanos, teniendo como resultados.

La evaluación de los procesos de reconstrucción en las sociedades posbélicas, a través de ello se puede inferir que hay una absoluta relación con el tema en estudio pues se orienta a temas de reconciliación a las víctimas y justicia por la violencia sufrida durante el conflicto.

Puesto que la información que brinda esta investigación es muy importante ya que da una pauta de cómo se lleva a cabo en Guatemala el tema de la reconstrucción social después de la firma de los acuerdo de Paz.

En el estudio “Estigma y salud mental en personas víctimas del conflicto armado interno colombiano en situación de desplazamiento forzado” realizado en el (2014) por los autores Adalberto Campo-Ariasa, y Edwin Herazob, señala que el objetivo principal en esta investigación es el siguiente Postular por qué en Colombia las víctimas del conflicto armado interno en situación de desplazamiento (VCAISD) fueron estigmatizadas-discriminadas el cual se realizó a través de una revisión narrativa, se logró definir que el estigma afecta a la salud mental no solo porque representa un estresor importante para las personas y los colectivos discriminados, sino también porque da cuenta de las desigualdades e inequidades que se observan en salud.

A partir de ello podemos observar que la relación que se tiene en el tema de investigación es sobre el estigma social que dejó el conflicto armado interno, y como dejó

graves cicatrices físicas y mentales a las víctimas del conflicto armado interno, así como también una metodología eficiente ya que se realizó a través de revisiones narrativas.

En el estudio titulado “De víctimas del conflicto a promotores de Cambio: trabajo psicosocial y reconciliación En Guatemala” realizado en el año (2005) por la autora Vilma Duque, entre los objetivos de esta investigación el principal es reflexionar sobre el trabajo psicosocial, una parte importante en todo proceso de reconciliación, por medio de la técnica de las historias de vida, con el objetivo de recoger la información de viva voz, con historia desgarradoras sufridas durante el conflicto armado. Se determinó lo siguiente, que hay que enfrentar el pasado y trabajar por una sociedad más justa, por una sociedad reconciliada a través de los resultados podemos mencionar que la relación que tiene la investigación es que las víctimas en este caso se convierten en promotores de cambio para las sociedad.

En el estudio realizado sobre la “Prevalencia de síntomas, posibles casos y trastornos mentales en víctimas del conflicto armado interno en situación de desplazamiento en Colombia: una revisión sistemática” realizado en el año 2014 por los autores Adalberto Campo Arias, Heidi Celina Ovied y Edwin Herazo , Se llevó a cabo por medio de una revisión sistemática, de los estudios disponibles publicados durante los últimos 20 años, permitió revisar la prevalencia de síntomas, posibles casos y trastornos mentales en víctimas del conflicto armado en situación de desplazamiento forzado en Colombia durante las últimas dos décadas (1994-2013).

Como resultado se incluyeron 13 estudios en los que participaron personas adultas. La prevalencia de síntomas se observó en un 9,9-63%; la de posibles casos, en un 21-97,3%, y la de trastornos mentales, en un 1,5-32,9%. Por medio de lo anterior podemos inferir que esta investigación tiene una notable inclinación hacia los síntomas trastornos mentales de las víctimas como consecuencia del conflicto armado.

En el estudio titulado “Significados en torno a la indemnización y la restitución en víctimas del conflicto armado en el municipio de San Carlos” realizado en el año (2016) por

los autores Juan David Villa Gómez; Alfonso Insuasty Rodríguez, teniendo como objetivo principal la construcción de significados sobre la reparación institucional y la reparación desde abajo en víctimas del conflicto, el trabajo se desarrolló a través de una investigación cualitativa con el objetivo de recoger de viva voz la experiencia de los y las participantes.

Cuyo resultado fue la contradicción entre el discurso oficial y el relato de las víctimas en relación a los procesos de reparación, discursos contradictorios. La información de esta investigación es relevante pues la metodología que se utiliza es crucial para lograr identificar de mejor manera la información en este tipo de estudios acerca del conflicto armado interno.

2.2 Fundamentación Teórica revisar las citas demasiado grandes

2.2.1 Conflicto Armado Interno

El conflicto armado interno condujo a la sociedad guatemalteca en una situación de dolor y sufrimiento que durante más de tres décadas sobrepasaron violaciones a los derechos humanos tanto de las víctimas como de sus familiares, dejando enormes costos humanos, destrucción de comunidades de familias humildes y la pérdida irreparable de sus seres queridos, historia injusta y lección que jamás debe de repetirse.

La Universidad Autónoma de Barcelona (2006) afirma:

Se considera conflicto armado a todo enfrentamiento protagonizado por grupos armados regulares e irregulares de diversa índole, que organizados y usando armas u otros medios de destrucción, provocan más de 100 víctimas en un año, la cifra de 100 muertes debe relativizarse en función de otros elementos, como la población total del país y el alcance geográfico del conflicto armado, así como del nivel de destrucción generada y los desplazamientos forzados de población que conlleva. En un mismo Estado puede haber más de un conflicto armado. (s/n)

Considerando lo anterior un conflicto armado también es la disputa armada entre uno y otro Estado o unos contra otros Estados tal como ha ocurrido durante las distintas guerras mundiales. Es decir que los conflictos armados pueden ser de orden interno o externo. Se le denomina conflicto armado al enfrentamiento bélico entre grupos beligerantes y su gobierno local.

Por lo tanto, El Comité Internacional de la Cruz Roja (2008) propone la siguiente definición:

Existe un conflicto armado internacional cuando se recurre a la fuerza armada entre dos o más Estados. Los conflictos armados no internacionales son prolongados, ocurren entre fuerzas armadas gubernamentales y las fuerzas de uno o más grupos armados, o entre estos grupos, que surgen en el territorio de un Estado. El enfrentamiento armado debe alcanzar un nivel mínimo de intensidad y las partes que participan en el conflicto deben poseer una organización mínima. (p.6)

El conflicto armado interno que sufrió el pueblo de Guatemala es de tipo no internacional, pues fue un suceso prolongado por lo que fue bastante devastador ya que duro por más de tres décadas.

La Comisión para el Esclarecimiento Histórico (1999) menciona:

El conflicto armado interno guatemalteco fue una controversia inicialmente promovida por militares jóvenes en desacuerdo con las políticas de gobiernos militares de facto, pos revolucionarias, en seguida se unen a las mismas diferentes agrupaciones sociales como los sindicatos de trabajadores, y grupos estudiantiles del nivel medio y universitario, no existe un actor directo del conflicto armado interno. (s/n)

Si bien en el enfrentamiento armado aparecen como actores visibles el Ejército y la insurgencia, la investigación histórica realizada por la CEH ha puesto en evidencia la responsabilidad y participación, bajo diferentes formas, de los grupos de poder económico, los partidos políticos y los diversos sectores de la sociedad civil. El Estado entero con todos sus mecanismos y agentes ha estado involucrado.

En este sentido cualquier reduccionismo a una lógica de dos actores es no sólo insuficiente sino elusiva, dado que no explicaría ni la magnitud ni la significación que tuvo la participación de los partidos políticos, fuerzas económicas y las iglesias en la génesis, desarrollo y perpetuación de la violencia, ni la constante movilización y diversa participación de sectores sociales que buscaban reivindicaciones sociales, económicas y políticas

2.2.2 Orígenes Históricos del Conflicto Armado Interno Guatemalteco

Son múltiples las causas que dieron origen, para que en Guatemala iniciara el Conflicto Armado Interno, duro por más de tres décadas dejando huellas desagradables para las personas que lograron sobrevivir durante esa época devastadora para nuestro país.

El enfrentamiento armado se desencadenó en Guatemala debido a una suma de fenómenos internos como la caída del arbencismo, el feroz anticomunismo de importantes sectores de la población y de la Iglesia Católica, y la alianza defensiva de militares, empresarios y otros segmentos de la población temerosos del cambio social. Así mismo, intervinieron factores externos como la guerra fría y la influencia de la triunfante revolución cubana al alentar en todo Latinoamérica el naciente movimiento guerrillero. (Comisión Para el Esclarecimiento Histórico, 1999)

Son diversas las causas que dieron origen al conflicto armado en nuestro país, el cual comienza desde la independencia de Estado de Guatemala del poder de la Corona Española, en el año de 1821, las causas más graves se pueden mencionar, el racismo de los herederos Españoles, la exclusión de las personas indígenas, la dictadura militar y el sistema de gobierno autoritario entre otros.

La Comisión para el Esclarecimiento Histórico (1999) expone:

Aludir a las causas históricas de la más trágica época que atravesó la nación guatemalteca durante su historia implica abordar situaciones que fueron formándose a lo largo del tiempo y cuyos efectos influyen de una forma acumulativa en la conducta humana y en la práctica social de esta sociedad. Dichas causas se tradujeron a lo largo del tiempo en diversas manifestaciones de violencia estructura, política y social. (s/n)

La historia guatemalteca registra, por tales motivos, diversas situaciones permanentes de violencia que recaen sobre amplios grupos de población, esta violencia tiene reflejos claros en la vida política. En las relaciones sociales y en los ámbitos de trabajo; y sus orígenes son de carácter económico, político, ideológico, religioso y étnico.

Desde la independencia en 1821 la estructura de las relaciones económicas, culturales y sociales ha sido extremadamente jerárquica, sostenida por una enraizada herencia colonial.

La Comisión para el Esclarecimiento Histórico (1999) En su informe Causas y orígenes del enfrentamiento armado interno afirma que:

Esto determina que el carácter del Estado que produjo la incipiente república de Guatemala fuese excluyente, y manifestase una clara orientación racista. De esa forma, histórica y políticamente la violencia en el país se ha dirigido desde el Estado sobre todo en contra de los pobres, los excluidos y los indígenas. (p. 15)

La formación de un Estado democrático se ha visto limitada permanentemente por esos condicionamientos de la historia. Su función ha consistido en mantener y conservar las estructuras de poder basadas en la explotación y la exclusión de los indígenas y de los mestizos empobrecidos.

2.2.3 Fin del Conflicto Armado Interno de Guatemala

El fin del segundo conflicto armado más largo de Latinoamérica (así es conocido a nivel Internacional al conflicto armado interno guatemalteco) inicia con el proceso de negociación de la paz, en el año 1987 durante el gobierno del Licenciado Vinicio Cerezo Arévalo finalizando durante el año de 1996 durante el mandato presidencial de Álvaro Arzú Irigoyen.

El Informe para el Esclarecimiento Histórico (1999) Afirma:

El antecedente inmediato del proceso de negociación de los acuerdos de paz lo constituye la reunión de los presidentes centroamericanos en el municipio de Esquipulas departamento de Chiquimula durante el mes de mayo de 1986, donde los gobiernos de la región centroamericana inician un proceso de convergencia para buscar una solución definitiva a los enfrentamientos armados en la región y así neutralizar las intenciones estadounidenses de ampliar su intervención en la zona, dicho acuerdo queda plasmado en el documento conocido como Declaración de Esquipulas. (s/n)

Durante el mes de agosto del año de 1987 se da una segunda reunión donde se reasume el tema de los enfrentamientos armados en la región firmándose para ello el procedimiento para la Paz Firme y Duradera en Centroamérica, documento al cual se le denominó Acuerdo de Esquipulas.

Para el efectivo cumplimiento de los compromisos del Acuerdo de Esquipulas se crea una Comisión Nacional de Reconciliación con funciones de constatar vigencia real del proceso y el respeto de los derechos civiles y políticos de los ciudadanos centroamericanos.

Para los efectos de negociación los acuerdos de paz, el gobierno de Guatemala creó la Comisión Nacional de Reconciliación (CNR) integrada por funcionarios de gobierno personalidades políticas y de la Iglesia Católica, quienes se reúnen en España durante el mes octubre de 1987 por primera vez con representantes de la Unidad Revolucionaria Nacional Guatemalteca (URNG), consensuando así mecanismos de comunicación.

Durante el año 1990 como consecuencia de debates públicos sobre la importancia del proceso de paz y presiones internacionales se reinicia las pláticas entre la Comisión Nacional de Reconciliación (CNR), la Unidad Revolucionaria Nacional Guatemalteca (URNG), en la ciudad de Oslo Noruega, donde se firmó el Acuerdo básico para la búsqueda de la paz por medios políticos, situación que abrió nuevamente expectativas para el proceso de negociación de la paz guatemalteca.

En abril del año 1991, el presidente Jorge Serrano Elías retoma el tema de los Acuerdos de paz y para ello presenta su Iniciativa para la paz total de la Nación. En este mismo año representantes del gobierno y la Unidad Revolucionaria Nacional Guatemalteca se reúnen en dos oportunidades en México y firman: Acuerdo de México también conocido como, Procedimiento para la búsqueda de la paz por medios políticos; Acuerdo de Querétaro también denominado Acuerdo Marco del Proceso de Negociación para el logro de la democracia funcional y participativa. (Comisión para el Esclarecimiento Histórico, 1999, p. 285)

Durante el gobierno del Licenciado Ramiro de León Carpio en los años de 1993 a 1995 se firmaron distintos acuerdos sobre el proceso de paz entre ellos: en 1994 se firma el Acuerdo Global sobre Derechos Humanos, el cual propone mecanismos para fortalecer y garantizar los derechos humanos; El Acuerdo de calendario de las negociaciones para una paz firme y duradera en Guatemala, que ordena cronológicamente los temas pendientes de discusión.

El Acuerdo sobre Reasentamiento de las Poblaciones Desarraigadas por el Enfrentamiento Armado, que determina el marco para la reinserción de las comunidades de la población en resistencia y el retorno de los refugiados en México; el Acuerdo para crear la Comisión para el Esclarecimiento Histórico de las violaciones a los derechos humanos y de los hechos de violencia que han causado sufrimientos a la población guatemalteca.

Durante el mes de julio del mismo año, el presidente Ramiro de León Carpio, solicita la moderación de la Organización de Estados Americanos (OEA) y de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), también se crea la Comisión de Paz (COPAZ) que sustituye a la Comisión Nacional de Reconciliación (CNR). (Comisión para el Esclarecimiento Histórico, 1999, p. 295)

En el Guatemala se firmaron una serie de acuerdos gubernativos, durante varios años, en diferentes gobiernos y diferentes lugares, y distintas agrupaciones con el único propósito de darle fin al conflicto armado, luego de varios acuerdos gubernativos y negociaciones, fue alrededor de 1996 en donde culminó el conflicto armado interno con la firma de los acuerdo de paz firme y duradera.

2.2.4 Víctimas del Conflicto Armado Interno

El Estado procuró también estigmatizar y culpabilizar a las víctimas y las organizaciones sociales, para transformarlas así en criminales en la imagen pública y por lo tanto en objetivos “legítimos” de la represión; lo pretendía al despojarlas de su dignidad como personas difundiendo a sangre y fuego la lección de que el ejercicio de los derechos cívicos podría ser castigado con la muerte. Se considera que este adoctrinamiento sistemático ha dejado huellas profundas en el subconsciente colectivo de la sociedad guatemalteca.

El miedo, el silencio, la apatía y la falta de interés en la esfera de participación política son algunas de las secuelas más importantes que resultaron de la criminalización de las víctimas y suponen un obstáculo para la intervención activa de toda la ciudadanía en la construcción de la democracia. (Comisión para el Esclarecimiento Histórico, 1999)

En la actualidad el Programa Nacional de Resarcimiento considera víctimas a quienes padecieron directa o indirectamente, individual o colectivamente, las violaciones a los derechos humanos que se regulan en el Programa.

La Cruz Roja Internacional (2009) opina que por víctima “Se puede entender todas las personas que el derecho humanitario procura proteger en caso de conflicto armado internacional o no internacional. Cualquiera puede resultar herido física o mentalmente, ser privado de sus derechos fundamentales, sufrir emocionalmente o perder sus bienes” (p.21).

La ayuda humanitaria en favor de todas las víctimas de la guerra, en ese sentido del término, procura atenuar en la mayor medida posible los efectos perniciosos de los conflictos; la asistencia ofrecida por las organizaciones humanitarias suele compensar la incapacidad de las partes en conflicto de prestar una ayuda suficiente. Sin embargo, el derecho internacional define la noción de víctima de manera más restrictiva, y ese término no se aplica sino a las personas que sufren las consecuencias de un acto ilícito.

Por ello surge la necesidad de los gobiernos de implementar programas para resarcir a las víctimas inocentes de violencia, debiéndose fundamentar en el derecho de todo ciudadano a recibir una indemnización por los daños personales sufridos como consecuencia de un delito violento soportado dentro de los países y que además se debían incluir cláusulas reglamentarias para la aplicación de las ayudas a las víctimas que demostraban tener dificultades económicas o encontrarse en situaciones de extrema carencia.

Pues durante el conflicto armado interno guatemalteco fueron víctimas de represión, persecución, encarcelamientos, desapariciones, torturas y asesinatos; los sindicatos, la Universidad de San Carlos de Guatemala, Asociaciones de estudiantes del nivel medio, el sector campesino, agrupaciones políticas opositoras a los sistemas de gobierno militar, y demás organizaciones populares con ideología revolucionaria.

El sector campesino fue la más afectada durante el periodo de conflicto armado interno vivido en Guatemala, principalmente durante la década de 1980 donde los gobiernos militares de turno aplicaron políticas de tierra arrasada, cometiendo así impactantes masacres exterminando en algunos casos a comunidades enteras sin importar si poseen comunicación o no con los grupos revolucionarios armados que operaban en el área.

2.2.5 La Reparaciones a las Víctimas Conflicto Armado Interno

La Reparación es el conjunto de disposiciones utilizadas para resarcir a las víctimas para los diferentes tipos de daños que hubieren surgido como consecuencia de violaciones a derechos humanos con ocasión de un conflicto armado, como es el caso de Guatemala, surgido entre grupos que pretenden permanecer en el poder y grupos en desacuerdo con las mismas.

La Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación de Colombia (s.f.) opina: “La Reparación consiste en dignificar a las víctimas mediante medidas que alivien su sufrimiento, compensen las pérdidas sociales, morales y materiales que han sufrido y restituyan sus derechos ciudadanos” (p. 5).

El Estado de Guatemala por mandato legal y Acuerdos gubernativos creados, es el responsable en el cumplimiento de reparar los daños ocasionados a las víctimas a consecuencia de uno de los enfrentamientos armados más grandes que se haya vivido en América, por tanto como derecho inherente de toda persona el Estado es su obligación e interés total proteger los derechos y garantías de toda persona, y así cumplir con una reparación justa, restableciendo la dignidad de las víctimas de acuerdo a la legislación vigente.

Revista Internacional de Política Criminal (1968) opina:

El termino reparación también significa: resarcir, indemnizar, compensar algún daño, perjuicio o agravio. En general el vocablo reparación se concibe como una indemnización a los agraviados, en compensación de algún daño causado por algún acto ilegal. El objetivo de la reparación es restablecer en la medida posible las circunstancias como hubieran sido de no haberse cometido el acto ilícito. Para las víctimas de conflictos armados el derecho a la reparación es fundamental para

la reconciliación nacional, entre actores y víctimas tal es el caso de Guatemala, donde se ha dado una serie de opiniones para una verdadera reconciliación a nivel nacional. (s/n)

Por lo que el Estado Guatemala en materia de resarcir a las víctimas del conflicto armado interno, realiza los procesos de resarcimiento a través del Programa Nacional de Resarcimiento a través de las diferentes sedes regionales, como por ejemplo la sede regional de Quiché, la cual empezó a funcionar desde el año 2005.

Tal como lo menciona, la Convención contra la Tortura y Otros Tratados o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en donde regula:

1. Todo Estado parte velará por que su legislación garantice a la víctima de un acto de tortura la reparación y el derecho a una indemnización justa y adecuada, incluidos los medios para su rehabilitación lo más completa posible. En caso de muerte de la víctima como resultado de un acto de tortura, las personas a su cargo tendrán derecho a indemnización. 2. Nada de lo dispuesto en el presente Artículo afectará a cualquier derecho de la víctima o de otra persona a indemnización que pueda existir con arreglo a las leyes nacionales. (s/n)

Para la ejecución de las políticas de reparaciones provenientes de daños, el Estado de Guatemala las realiza a través de dos vías: a) la judicial por medio de los distintos tribunales de justicia y b) la administrativa por medio del Programa Nacional de Resarcimiento (PNR). Actualmente los tribunales de justicia guatemaltecos ordenan resarcimientos a víctimas del conflicto armado interno por lo general cuando reciben sentencias de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), sin embargo lo común para estos son las reparaciones por delitos comunes.

Política Nacional de Resarcimiento (2010) afirma:

La reparación o resarcimiento de daños provenientes del conflicto armado en la vía administrativa, a través del Programa Nacional de Resarcimiento se fundamentan en el conjunto de normas provenientes de instrumentos internacionales que han sido ratificados por el Estado de Guatemala, además fue creado en cumplimiento de los compromisos estipulados en los Acuerdo de Paz y las

recomendaciones que al respecto hiciera La Comisión para el Esclarecimiento Histórico CEH. (p. 22)

La reparación o resarcimiento para las víctimas del conflicto armado interno, es una manera de compensar los daños sufridos durante el conflicto, no obstante una pérdida humana, no es posible reparar, es por ello que el Estado está obligado a reparar los daños que si pueden resarcir como viviendas terrenos y demás, pero lamentablemente para que una persona pueda ser resarcida es difícil, no solo porque las personas vuelven a recordar lo sufrido sino porque la reparación no está garantizada por el hecho de ser víctimas, pues el gobierno no está cumpliendo con resarcir a las víctimas, pues cada vez se reduce el número de víctimas resarcidas

2.2.6 Creación y Fundamentos del Programa Nacional de Resarcimiento.

El Programa Nacional de Resarcimiento PNR es creado como Entidad Gubernamental e instrumento institucional que tiene como fin, reparar y resarcir los daños a las víctimas provocados durante el enfrentamiento armado interno, dar cumplimiento a los compromisos y obligaciones contraídas por el Estado de Guatemala de los acuerdos y convenios de los cuales es parte en materia de Derechos Humanos, regula el proceso y medidas de resarcimiento que corresponde en derecho a los beneficiarios del Programa.

Según el acuerdo gubernativo Creación del Programa Nacional de Resarcimiento (2003) establece que:

El Programa Nacional de Resarcimiento es una entidad Gubernamental creada mediante acuerdo gubernativo, entro en vigencia el día nueve de mayo del año 2003, cuya finalidad es resarcir a las víctimas de violaciones de derechos humanos ocurridas durante el conflicto armado interno guatemalteco que inicio durante el año de 1961 durando 34 años, el cual finaliza el 29 de diciembre de 1996.

Según mandato legal regulado en el artículo uno del acuerdo gubernativo de creación podrá denominarse indistintamente como el Programa Nacional de Resarcimiento, Programa de Resarcimiento o simplemente el PNR.

El Programa Nacional de Resarcimiento se concibe como un proceso que incluye conjunto de políticas, proyectos y acciones que se realizan con el propósito de reparar, resarcir, restituir, indemnizar, asistir, rehabilitar y dignificar a las víctimas del enfrentamiento armado.

La Política Nacional de Resarcimiento (2010) Define:

El Programa Nacional de Resarcimiento debe ser de naturaleza estatal y civil, dirigido a la población civil afectada por violaciones a los derechos humanos generadas por el enfrentamiento armado y con prioridad a quienes se encuentran en condiciones de vulnerabilidad. Para este propósito se tomara como base las recomendaciones del informe de la Comisión del Esclarecimiento Histórico CEH. (p.21)

Son varias las razones que dieron origen al Programa Nacional de Resarcimiento: las impactantes circunstancias de violaciones de derechos humanos que vivieron las víctimas en forma directa a través de sus familiares hicieron surgir opiniones en el sentido de que el Estado debe promover las acciones necesarias para reparar las consecuencias de las violaciones a los derechos humanos por medio de una justa reparación y resarcimiento a los familiares de los sobrevivientes, de manera que se evidencie una clara voluntad política que promueva una verdadera reconciliación dentro de la población guatemalteca.

En el año 2003 empezó a funcionar la sede central del Programa Nacional de Resarcimiento, atendiendo a las víctimas del conflicto armado interno de todo el país, no fue sino hasta dos años más tarde, en el año 2005 en donde empezaron a funcionar otras tres sedes más, tal es el caso de la sede regional de Quiché.

2.2.7 Fines y Objetivos del Programa Nacional de Resarcimiento

Son varias las razones que dieron origen al Programa Nacional de Resarcimiento: las impactantes circunstancias de violaciones de derechos humanos que vivieron las víctimas en forma directa a través de sus familiares hicieron surgir opiniones en el sentido de que el Estado debe promover las acciones necesarias para reparar las consecuencias de las violaciones a los derechos humanos por medio de una justa reparación y resarcimiento a los familiares de los sobrevivientes, de manera que se evidencie una clara voluntad política que promueva una verdadera reconciliación dentro de la población guatemalteca.

El Acuerdo Global sobre Derechos Humanos (1994) estipula:

Las partes reconocen que es un deber humanitario resarcir y o asistir a las víctimas de violaciones a los Derechos Humanos. Dicho resarcimiento o asistencia se harina efectivos a través de medidas y Programas gubernamentales de carácter civil y socioeconómico, dirigidos en forma prioritaria a quienes más lo requirieran dada su condición económica y social. (p.3)

El acuerdo gubernativo Creación del Programa Nacional de Resarcimiento (2003) establece que el fin específico del PNR es “el resarcimiento individual o colectivo de las víctimas civiles de violaciones a los derechos humanos y de delitos de lesa humanidad cometidos durante el conflicto armado interno” (s/n).

De acuerdo a ello es muy importante que las víctimas del conflicto armado interno tengan las herramientas necesarias para que sean resarcidas por medio del Programa Nacional de Resarcimiento, ya que se pude realizar de manera individual como colectiva, de acuerdo a los daños sufridos.

El Programa Nacional de Resarcimiento (2003) señala:

Con base a los fundamentos jurídicos, políticos, humanitarios, culturales y sociales, enunciados del Programa en mención persigue como fin superior fortalecer el proceso de la paz y favorecer la reconciliación en la sociedad guatemalteca. También establece que el Programa posee entre otros fines los siguientes: a) corresponder al derecho de reparación y resarcimiento a las víctimas de

violaciones a los derechos humanos; b) cumplir con las obligaciones contraídas por el Estado de Guatemala, en relación a los convenios internacionales en materia de derechos humanos de los cuales el país es parte; c) dar cumplimiento a los compromisos adquiridos por el Estado guatemalteco en los Acuerdos de Paz. Especialmente el Acuerdo para el establecimiento de la Comisión para el Esclarecimiento Histórico con participación y trabajo conjunto entre representantes del Estado; d) dar cumplimiento a las recomendaciones de la Comisión para el Esclarecimiento Histórico con participación y trabajo conjunto entre representantes del Estado y la sociedad civil. (s/n)

El Programa Nacional de Resarcimiento fue creado mediante acuerdo gubernativo, 258-2003 es una institución creada para prestar servicio a las víctimas del conflicto armado interno, su principal objetivo es resarcir a las víctimas del conflicto armado interno, dependiendo de las necesidades y de acuerdo a los daños sufridos, con lo que forma una parte obligaciones que debe de cumplir el Estado de Guatemala, pues forma parte de los convenios internacionales.

2.2.8 Acceso a información pertinente sobre violaciones a los derechos humanos y mecanismos de reparación.

Debemos tener presente que la reparación va de la mano con la verdad, la sociedad debe conocer los hechos pasados sus causas y sus consecuencias. Por lo tanto, para que una política reparatoria del estado cumpla con su fin último de reparar y prevenir que los hechos objeto de reparación no vuelvan a producirse, debe conocerse la verdad y debe garantizarse el derecho a la justicia.

Los Estados han de abrir medios de informar al público en general, y en particular a las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario, de los derechos y recursos que se tratan en los presentes principios y directrices básicos y de todos los servicios jurídicos, médicos, psicológico, sociales, administrativos y de otra índole a los que pueden tener derecho las víctimas.

Además, las víctimas y sus representantes han de tener derecho a solicitar y obtener información sobre las causas de su victimización y sobre las causadas y condiciones de las violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de las violaciones graves del derecho internacional humanitario, así como a conocer la verdad acerca de esas violaciones.

El Programa Nacional de Resarcimiento (2003) Menciona:

En tal sentido, para que el proceso de reparación y resarcimiento se convierta en uno de los principales fundamentos del proceso de reconciliación nacional, que permita restaurar el tejido social, debe hacerse en consulta con la población afectada y con su participación activa, tanto en la definición, como en la ejecución y evaluación del presente Programa, que el Estado deberá atender con la población afectada. (p.11)

Dicha participación debe ser especialmente significativa en el caso del pueblo maya, afectado gravemente por la violencia. Las medidas de resarcimiento serán individuales y colectivas y serán orientadas a facilitar la reconciliación. Las medidas colectivas podrán ser realizadas en el marco de proyectos con enfoque territorial.

Según la Ley de Reconciliación Nacional (1996) menciona:

El Estado como un deber humanitario, asistirá a las víctimas de violaciones a los derechos humanos en el enfrentamiento armado interno. La asistencia se hará efectiva a través de la coordinación de la Secretaría de la Paz con medidas y programas gubernamentales de carácter civil y socioeconómico dirigidos en forma prioritaria a quienes más los necesiten, dada su condición económica y social. La Secretaría de la Paz tomara en cuenta las recomendaciones que formula al respecto la Comisión para el Esclarecimiento Histórico. (s/n)

El Estado no solo está obligado a reparar a las víctimas del conflicto armado interno a través del Programa Nacional de Resarcimiento, sino también está obligado a aclarar las causas y consecuencias de la victimización, el porqué de las violaciones a sus derechos, todo ello con el fin

de informar a la sociedad sobre como inicio el conflicto armado interno, las causas y consecuencias, con el fin de que jamás vuelva a repetirse en nuestro país un conflicto armado interno

2.2.9 Beneficiarios del Programa Nacional de Resarcimiento

Son las víctimas que padecieron directa o indirectamente, individual o colectivamente, las violaciones a los derechos humanos, y que son calificadas como tales, por la Unidad Técnica de Calificación de Víctimas creada para el efecto dentro del Programa Nacional de Resarcimiento. Los principios, medidas y criterios de resarcimiento aplicables dentro de los proceso de calificación de beneficiarios del Programa Nacional de Resarcimiento, se fundamentan en: la equidad, justicia, celeridad, accesibilidad, participación social, y respeto a la identidad cultural de las víctimas, con atención especial al caso de los pueblos indígenas.

Las violaciones a derechos humanos y delitos de lesa humanidad al ser resarcidos de conformidad al Artículo tres del acuerdo gubernativo Reglamento del Programa Nacional de Resarcimiento (2005) son las siguientes:

“Desaparición forzada, ejecución extrajudicial, tortura física o psicológica, desplazamiento forzado, reclutamiento forzado de menores, violencia sexual y violación sexual, violaciones en contra de la niñez y masacres”(s/n).

Son diversas las violaciones a los derechos humanos que se produjeron durante el conflicto armado en Guatemala las cuales no están contenidas en el reglamento en el reglamento del Programa Nacional de Resarcimiento las cuales serán conocidas y resueltas directamente en las oficinas de las diferentes sedes del PNR. En tanto que las violaciones a los derechos humanos descritas anteriormente se deben de tomar en cuenta la legislación vigente para interpretarlas Para los efectos de definición e interpretación de las figuras descritas se deberá tomar en cuenta la legislación interna vigente, las convenciones internacionales, sean generales o particulares, que establezcan reglas expresamente reconocidas por el Estado de Guatemala.

Así como la costumbre internacional como prueba de una práctica generalmente aceptada como derecho; los principios generales de derecho reconocidos por las naciones; los informes de los mecanismos convencionales y extra convencionales de protección de derechos humanos reconocidos por el Estado de Guatemala, y los informes emitidos tanto por la Comisión para el Esclarecimiento Histórico, como por el sistema de Naciones Unidas.

La Política Pública de Resarcimiento (2012) recurre a las siguientes medidas:

“Restitución material, Indemnización económica, Reparación psicosocial y rehabilitación, Dignificación de las víctimas, y Resarcimiento cultural” (p.14)

Estas medidas son aplicables para todas las sedes regionales del PNR, como en el caso de la sede regional de Quiché, que está obligado a aplicar las cinco medidas para que se cumpla en propósito del programa.

También se regula dentro del Programa Nacional de Resarcimiento, el criterio de priorización para los beneficiarios, tal como lo menciona el Manual de Criterios Básicos (2015) el cual consiste “que se toma en cuenta la gravedad de las violaciones. La condición socioeconómica y vulnerabilidad social de los mismos, con especial atención a las viudas, huérfanos, huérfanas, discapacitados, discapacitadas, adultos mayores y menores de edad” (s/n).

El criterio de priorización de los beneficiarios colectivos, tomara en cuenta la gravedad de las violaciones, la condición socioeconómica y vulnerabilidad social de las comunidades, grupos organizados de víctimas y los pueblos indígenas afectados por las violaciones a derechos humanos y delitos de lesa humanidad.

2.2.10 Obligación del estado de resarcir a las víctimas del conflicto armado interno guatemalteco

El Estado debe responder por las infracciones al deber jurídico de investigar, juzgar y sancionar las violaciones a los derechos humanos y hechos de violencia atribuibles a actos del Estado, alcanzan el 93% de los registrados por la CEH; dan cuenta de que las violaciones

producidas por la represión estatal fueron reiteradas y que, aunque con diversas intensidades, se prolongaron en el tiempo en forma persistente, con especial gravedad en el año 1978, período en el cual se concentra el 91% de las violaciones conocidas por la CEH.

Actuando solos o en combinación con otra fuerza, en un 85% de todas las violaciones de los derechos humanos y hechos de violencia registrados por la CEH, la violación es atribuida al Ejército y en un 18% a las Patrullas de Autodefensa Civil organizadas por la misma institución armada.

Ortiz (1998) afirma “Con arreglo al derecho internacional, un Estado que ha violado una obligación jurídica tiene que poner fin a esa violación y repararla, con inclusión, en circunstancias adecuadas, de la restitución o indemnización por pérdidas o daños” (s/n).

Si no se cumplen plenamente estas condiciones, un gobierno no puede liberarse de su responsabilidad por las acciones u omisiones de sus agentes, o el comportamiento de responsables como de personas privadas, pues el gobierno de Guatemala está obligado a reparar los daños ocasionados a las víctimas durante el conflicto armado interno.

El informe Guatemala Nunca Más (1998) establece:

El gobierno, debe poner en leyes y procedimientos para resarcir a las víctimas, siguiendo los criterios de equidad, participación social y respeto a la cultura. Igualmente, el gobierno está en la obligación de evitar que los fondos destinados al resarcimiento se desvíen. (s/n)

A través de los años el gobierno realizó diferentes acuerdos gubernativos con el fin de reparar a las víctimas del conflicto armado interno tal es el caso del acuerdo gubernativo 258-2003 Creación del Programa Nacional de Resarcimiento, el cual empezó a funcionar con la sede central ubicada en la ciudad capital, dos años más tarde empiezan a funcionar otras sedes regionales incluyendo la sede de Quiché.

En esa época la sede regional de Quiché contaba con todo el personal asignado, a medida que pasaron los años de 11 puestos que estaban cubiertos en la sede regional de Quiché ahora solo

cuenta con 3 personas laborando en la institución, pues a mediados del 2019 dejaron de laborar otras 2 personas, en donde el Estado de Guatemala tiene la obligación de velar porque estas instituciones cuenten con suficiente personal para atender a las víctimas del conflicto armado interno.

Éste tiene la obligación de reparar las violaciones a derechos humanos sufridas por las víctimas del conflicto armado interno; y dentro de esa reparación, se encuentra la reparación económica, indemnización de daños o resarcimiento económico, así como el resarcimiento cultural. Lo importante es tener claridad en cuanto a que existen daños, materiales e inmateriales, que solo pueden repararse mediante la erogación de una cantidad de dinero, en vista que no existe otra manera de reparar dichas violaciones sufridas por las víctimas.

El Derecho Civil proporciona una concepción restringida de reparación, entendiéndose como tal al acto de pagar una suma de dinero en concepto de indemnización.

El informe Guatemala Nunca Más (1998) establece:

Dadas las responsabilidades en las violaciones sistemáticas a los derechos humanos, el Estado debe tomar medidas como una forma mínima de restitución y aliviar los daños. En esas medidas se deberá incluir el resarcimiento, la atención a las víctimas, la reparación moral, la restitución de la verdad y la memoria colectiva de las víctimas. (s/n)

Los actos directamente imputables al Estado son los realizados por funcionarios públicos y dependencias estatales. Adicionalmente, el Estado tiene responsabilidad directa por los actos de civiles en los que delegó, potestad para actuar en su nombre o con su consentimiento o conocimiento al ejército de Guatemala. En esta situación se incluye a los comisionados militares, agentes de autoridad militar según la ley, los patrulleros civiles en tanto actuaron organizados, orientados, obligados o con conocimiento de la autoridad militar, los dueños de fincas, por las funciones policiales que les otorgó el Código Penal de 1936, y cualquier otro tercero que actuó bajo dirección o con conocimiento de agentes estatales.

El Estado también debe responder por las infracciones al deber jurídico de investigar, juzgar y sancionar las violaciones a los derechos humanos, aunque no las hayan cometido directamente sus agentes ni hayan sido de su conocimiento originalmente. En este sentido existe responsabilidad de Jueces y Magistrados que negaron la aplicación de justicia o la aplicaron de manera deficiente.

2.2.11 Medidas de resarcimiento que atiende el programa nacional de resarcimiento de la sede regional de Quiché

Con el fin de reparar a las víctimas del conflicto armado interno el Programa Nacional de Resarcimiento cuenta con las siguientes medidas de reparación para que las víctimas o beneficiarios puedan ser resarcidas de acuerdo a los daños sufridos durante esa época devastadora para los guatemaltecos, que según el Informe para el Esclarecimiento Histórico (1999)

“las victimas sobrepasan más de doscientas mil víctimas, esto mediante los informes presentados” (s/n).

Las medidas que se aplican en el Programa Nacional de la sede Regional de Quiché son las siguientes.

La Política Pública de Resarcimiento (2012) menciona:

El Resarcimiento cultural tienen el propósito de contribuir al proceso de reconciliación y reconstrucción del tejido social de las comunidades afectadas por el enfrentamiento armado en el respeto de la identidad cultural de las víctimas, la recuperación de la cultura de las comunidades que fueron afectadas por el enfrentamiento armado. (p.15)

La Política Pública de Resarcimiento (2012) afirma:

Resarcimiento económico o medidas de indemnización. Son aquellas que se refieren a las compensaciones económicas por los daños sufridos, como por ejemplo el perjuicio físico o moral, la pérdida de oportunidades y educación, la falta de ganancias secundarias como consecuencia de la violencia y los atentados a la reputación y la dignidad. (p.17)

La Política Pública de Resarcimiento (2012) indica:

Reparación psicosocial y rehabilitación. Las medidas de readaptación son aquellas destinadas a cubrir los gastos de atención médica, psicológica o psiquiátrica, así como servicios sociales, jurídicos y otros. Es importante que las formas de atención médica y psicosocial a los sobrevivientes no supongan nuevas formas de victimización, estigma o discriminación. En dicha atención se necesitan enfoques terapéuticos centrados en la atención comunitaria, familiar o individual que conlleven la comprensión social de la experiencia y tengan en cuenta que la primera necesidad de los sobrevivientes es la dignidad. Los programas deben evitar basarse en modelos clínicos rígidos, centrados en una atención individual descontextualizada y respetar los aspectos culturales. (p.19)

La dignificación de las víctimas se refiere a “Las medidas de reparación de carácter general simbólico tales como: las ceremonias conmemorativas, monumentos y homenajes a las víctimas, son una contribución necesaria a la dignificación de las víctimas de las violaciones de los derechos humanos” (Política Pública de Resarcimiento, 2012, p.23).

Según el Manual de Criterios Básicos (2015) la finalidad de las medidas de resarcimiento es que “Todas las medidas aplicadas por el Programa Nacional de Resarcimiento estarán orientadas a resarcir, reparar, restituir, indemnizar, asistir, rehabilitar y dignificar individual y/o colectivamente a las víctimas de violaciones a los Derechos Humanos relacionadas con el Enfrentamiento Armado Interno en Guatemala” (p. 5).

Es importante que las medidas estipuladas en el Programa Nacional de Resarcimiento, sean aplicadas de acuerdo a la necesidad de las víctimas y de conformidad con los daños sufridos durante el conflicto armado interno, pues no todas las víctimas sufrieron las mismas violaciones a sus derechos por lo tanto no todas tienen la misma necesidad. Es por ello que el Programa Nacional de Resarcimiento debe de aplicar las 5 medidas establecidas.

Capítulo III

Marco Metodológico

3.1 Metodología

El enfoque de la investigación es cualitativa, según Álvarez (2003) “la investigación cualitativa busca la subjetividad, explica y comprende las interacciones y los significados subjetivos individuales y grupales”.

Se utilizó el diseño de investigación – acción, ya que la finalidad fue realizar una investigación en el Programa Nacional de Resarcimiento PNR ubicado en Santa Cruz del Quiché, de acuerdo a la problemática encontrada en la institución se plantearon posibles soluciones en consenso con el personal que labora en la institución pues el estudio es de tipo administrativo.

Tanto el enfoque como el diseño fueron aptos para la realización de la investigación con el personal de la institución mencionada. Para la recolección de datos se utilizaron diferentes técnicas de investigación entre ellos la encuesta, revisión y análisis documental, y la matriz de categorías:

Se utilizó la encuesta debido a: “la gran capacidad que tiene esta técnica para recoger diversidad de información debido a que utiliza cuestionarios básicamente con preguntas abiertas, recoge información objetiva o sobre hechos (no opiniones ni actitudes), recurre a informantes y utiliza censos o muestras intencionadas” (Alvira, 2011, p. 8).

Para ello se redactó un cuestionario de enfoque abierto, dirigido al personal del Programa Nacional de Resarcimiento.

También se utilizó la técnica del análisis documental, según Dulzaides & molina (2004) menciona: “el análisis documental es una forma de investigación técnica, un conjunto de operaciones intelectuales, que buscan describir y representar los documentos de forma unificada sistemática para facilitar su recuperación” (s/n).

Así como también la matriz de categorías Hernández (2014) indica:

Las matrices de categorías son útiles para establecer vinculaciones entre categorías o temas (o ambos). Las categorías o temas se colocan como columnas (verticales) o como renglones o filas (horizontales). En cada celda el investigador si las categorías o temas se vinculan, o no; y puede hacer una versión donde explique cómo y por qué se vinculan, o al contrario por qué no se asocian, otra más donde se resuma el panorama. (p. 446)

Después de analizar e interpretar los datos recolectados, se presentaron los resultados ante el coordinador y todo el personal del Programa Nacional de Resarcimiento para validar la información y confirmar hallazgos.

A partir de ello se realizó un plan de acción (propuesta), el cual consistió en un manual administrativo para el Programa Nacional de Resarcimiento, el cual fue aprobado y entregado a las autoridades del PNR, y del centro universitario de Quiché CUSACQ.

3.1 Método

El método utilizado en esta investigación es el de Investigación –Acción.

Rodríguez, Gil, & García (1994) consideran:

Como la investigación –acción considera la situación desde el punto de vista de los participantes, describirá y explicará “lo que sucede” con el mismo lenguaje utilizado por ellos; o sea, con el lenguaje del sentido común que la gente usa para describir y explicar las acciones humanas y las situaciones sociales en su vida cotidiana. Como la investigación – acción contempla los problemas desde el punto de vista de quienes están implicados en ellos, sólo puede ser válida a través del diálogo libre de trabas con ellos. (p.53)

Rodríguez, Gil, & García (1994) mencionan:

Como objetivos que se pretenden con la investigación acción se destaca, por una parte, producir conocimiento y acciones útiles para un grupo de personas; por otra, que la gente se empodere/ capacite a través del proceso de construcción y utilización de su propio conocimiento. Este conocimiento se construye a través de la reflexión sobre la acción de las personas y comunidades (p.56)

3.3 Instrumentos

En el presente estudio se utilizaron tres técnicas fundamentales: la encuesta, la matriz de categorías, análisis y revisión documental; también se utilizaran las siguientes técnicas secundarias: la observación, el cuestionario y las fichas bibliográficas.

a. Encuesta

Se utilizara esta técnica debido a:

La gran capacidad que tiene para recoger diversidad de información debido a que utiliza cuestionarios básicamente con preguntas abiertas, recoge información objetiva o sobre hechos (no opiniones ni actitudes), recurre a informantes y utiliza censos o muestras intencionadas. Pese a lo que algunas voces de sociología han dicho y escrito, no se encuentran ligada, al menos inicialmente al poder y al mercado, sino justo a lo contrario, aparece ligada a los movimientos reformistas e intervencionistas para la mejora social. (Alvira, 2011, p.8)

b. Matriz de categorías

Según Hernández (2014) establece:

Las matrices son útiles para establecer vinculaciones entre categorías o temas (o ambos). Las categorías o temas se colocan como columnas (verticales) o como renglones o filas (horizontales). En cada celda el investigador si las categorías o temas se vinculan, o no; y puede hacer una versión donde explique cómo y por qué se vinculan, o al contrario por qué no se asocian, otra más donde se resuma el panorama. (p. 446)

c. Análisis Documental

Se utilizara la técnica del análisis documental, según Dulzaides & Molina (2004)

El análisis documental es una forma de investigación técnica, un conjunto de operaciones intelectuales, que buscan describir y representar los documentos de forma unificada sistemática para facilitar su recuperación. Comprende el procesamiento analítico- sintético que, a su vez, incluye la descripción bibliográfica y general de la fuente, la clasificación, indización, anotación, extracción, traducción y la confección de reseñas. (s/n)

El tratamiento documental significa extracción científico-informativa, una extracción que se propone ser un reflejo objetivo de la fuente original, pero que, soslaya los nuevos mensajes subyacentes en el documento.

d. Observación

Díaz (2011) menciona:

El investigador usando sus sentidos: la vista, la audición, el olfato, el tacto y el gusto; realiza observaciones y acumula hechos que le ayudan tanto a la identificación de un problema como a su posterior resolución. En la observación, por tanto se debe tener en consideración la relación entre los hechos (realidad o evidencia empírica) y las teorías científicas. (p.15)

Díaz (2011) menciona:

observar, es entonces: advertir los hechos como se presentan de una manera espontánea y consignarlos por escrito es el proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar. (Díaz, 2011, p. 16)

e. Fichas bibliográficas

Alazraki (2007) afirma:

Una ficha bibliográfica corresponde a un documento breve que contiene la información clave de un texto utilizado en una investigación. Puede referirse a un artículo, libro o capítulos de este. Las fichas bibliográficas registran la información necesaria para identificar y recuperar un texto, especificando datos clave como el título, autor y año de publicación. (p.84)

f. Cuestionario

Arribas (2004) menciona:

El cuestionario es la técnica de recogida de datos más empleada en investigación, porque es menos costosa, permite llegar a un mayor número de participantes y facilita el análisis. El

cuestionario es un instrumento para la recogida de información, diseñado para cuantificarla y universalizarla. (s/n)

3.4 Unidad de Análisis

La investigación se llevó a cabo en el Programa Nacional de Resarcimiento, con sede en Santa Cruz del Quiché. Se eligió esta institución ya que es una institución que presta servicio a las víctimas del Conflicto Armado Interno, atendiendo a 17 municipios, 14 del departamento del el Quiché y 3 del departamento de Totonicapán. Debido a su naturaleza es vital que los miembros del PNR, presten a la población atención de calidad, a su vez brindad la información necesaria para facilitar y acceder a los tramites de resarcimiento, es por ello que se eligió esta institución para realizar el trabajo de graduación.

3.5 Muestra

Para esta investigación no fue posible utilizar universo y muestra ya que el 100 % (tres trabajadores) constituye la unidad de análisis, pues el personal en el Programa Nacional de Resarcimiento es reducido, debido a la orientación de la investigación pues es de tipo administrativa.

3.6 Criterios de Inclusión y exclusión

a. Criterios de Inclusión

- ✓ 100% del Personal del Programa Nacional de Resarcimiento con cargo en la sede regional de Santa Cruz del Quiché.

b. Criterios de Exclusión

- ✓ Personal del Programa Nacional de Resarcimiento con cargo en otras sedes regionales, que no sean de Santa Cruz del Quiché.

3.7 Desarrollo de la Investigación

Este estudio de investigación se llevó a cabo en el Programa Nacional de Resarcimiento específicamente con los trabajadores de la institución puesto que la investigación es de carácter administrativa. La investigación se llevó a cabo mediante distintas fases, en las cuales se contó con el apoyo del Coordinador Regional del Programa Nacional de Resarcimiento y con el personal.

Se llevó a cabo la primera visita al Programa Nacional de Resarcimiento para la entrega de solicitud para desarrollar la investigación en el PNR, Se dio la autorización para realizar la investigación en la institución, así mismo se efectuó una pequeña reunión con todos los miembros del programa con toda la disposición para colaborar con la investigación.

Después de que el coordinador del Programa Nacional de Resarcimiento autorizara la solicitud se principio hacer varia visitas al programa, para obtener información previa para realización de la investigación.

Se empezó a investigar de manera general al PNR, mediante la técnica de la observación también se realizó el análisis FODA dirigido a el personal del Programa, con el fin de obtener un diagnostico acerca de la situación en la que se encontraba el PNR.

En esta etapa mediante la elaboración del diagnóstico, se detectó varios problemas que aquejan al Programa Nacional de Resarcimiento. A partir de ello se plantearon varios objetivos Para llevar a cabo la investigación y cumplir con los objetivos planteados. Se utilizaron una serie de técnicas e instrumento de investigación.



Figura 1. Realizando el diagnostico institucional

Para el objetivo Precisar cuáles son los mecanismos de información y atención que actualmente utiliza el personal del Programa Nacional de Resarcimiento durante el proceso de información y atención a las víctimas del conflicto armado interno. En donde los elementos estudiados, fueron los mecanismos administrativos de información y atención que utiliza el PNR. Con el fin de precisar que estrategias y recursos utilizan los miembros del Programa Nacional de Resarcimiento para brindar la atención e información a las víctimas.

Las técnicas de se llevaron a cabo durante varios días en el Programa Nacional de Resarcimiento, específicamente con los trabajadores y el coordinador. La técnica de la observación se realizó mediante varias visitas a la institución para observar detenidamente a cada uno de los trabajadores, acerca de cómo brindan la atención e información a las víctimas o beneficiarios del programa.

Mientras que la revisión y análisis documental se realizó con el coordinador regional del programa, en donde se tuvieron a la mano, diferentes documentos institucionales del programa, durante varias visitas para poder recabar información necesaria para continuar con la investigación. Para ello se utilizaron fichas bibliográficas para ordenar la información.



Figura 8. Realizando el análisis documental con el Coordinador Regional del PNR

Para el objetivo Identificar qué acciones administrativo-pedagógicas ha implementado el Programa Nacional de Resarcimiento para mejorar o facilitar el proceso de información y atención a las víctimas del conflicto armado interno previo a iniciar el trámite de resarcimiento.. En donde se utilizó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario en línea. Los elementos a estudiar fueron, mecanismos de atención e información. Para identificar qué acciones ha realizado el Programa Nacional de Resarcimiento para facilitar el proceso de atención a la víctima del conflicto armado interno.

Para la técnica de la encuesta se realizó un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas, para ejecutar la encuesta se realizó un cuestionario en línea, en la aplicación de google drive. La encuesta consistía en datos generales de la investigación, como, a quien era dirigida así como el objetivo de la encuesta y las instrucciones para responderla y como parte total, el cuestionario que se componía por 24 preguntas. En donde se les envió a los miembros del Programa Nacional de Resarcimiento por medio de correos electrónicos para que ellos respondieran la misma.

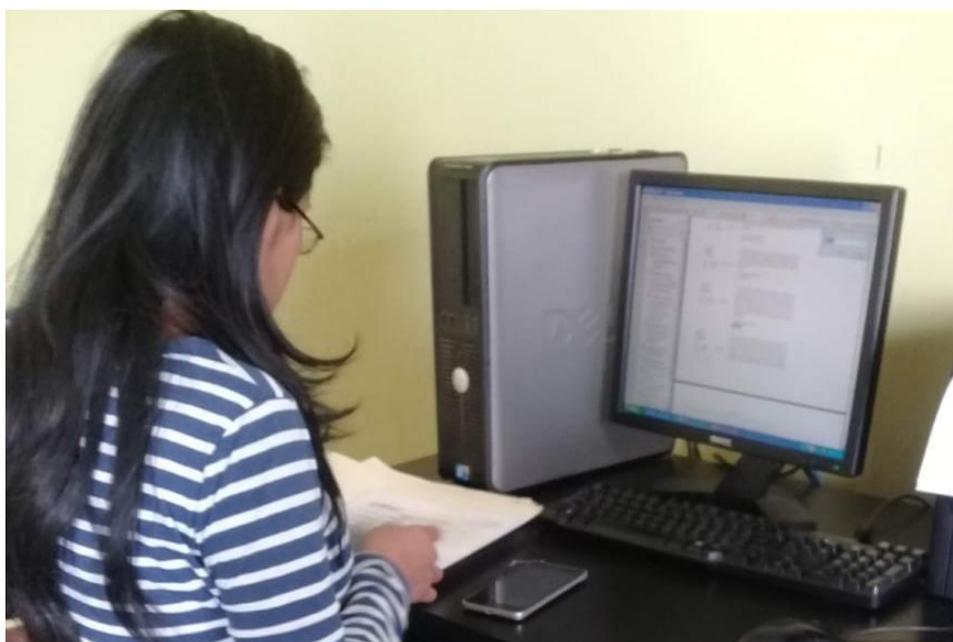


Figura 9. Trabajadora del PNR, respondiendo el cuestionario en línea

Para el objetivo Establecer que información se les brinda a las víctimas del conflicto armado interno para definir la medida y modalidad de resarcimiento al que aplican para iniciar los procesos de resarcimiento. En donde se utilizó la técnica de la matriz de categorías. En donde los elementos estudiados fueron las medidas y modalidades de resarcimiento, con el propósito de establecer qué tipo de información se les brinda a las víctimas del conflicto armado interno en cada medida y modalidad de resarcimiento, al momento de iniciar el proceso de resarcimiento dentro del programa.

La matriz de categorías se realizó a través de los resultados de la encuesta, la observación y el análisis y revisión documental que se llevó a cabo en el Programa Nacional de Resarcimiento, con todos los trabajadores.

Con el objetivo de obtener más información acerca del Programa Nacional de Resarcimiento, aparte de utilizar las técnicas ya mencionadas también se solicitó información por medio de la Ley de Acceso a Información Pública Decreto Numero 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala. A través de la Unidad de Acceso a la Información Pública de la Secretaría de la Paz, de la Presidencia de la Republica.

3.8 Procedimiento para el análisis de los datos

El procedimiento para analizar los datos es mixto Hernández & Mendoza (2008) afirman: “las etapas en que suelen integrarse los enfoques cualitativos y cuantitativos son fundamentalmente: el planteamiento del problema, el diseño de investigación, el muestreo, la recolección de datos, los procedimientos de análisis o interpretación de los datos (resultados)” (p.302).

Capítulo IV

Presentación de Resultados

4.1 Presentación, análisis y discusión de resultados.

A través de la utilización de las diferentes técnicas e instrumentos ya mencionados se obtuvieron bastantes repuestas e información acerca del Programa Nacional de Resarcimiento, después de analizar toda la información recabada, se detallan los resultados siguientes.

4.1.1 Aspectos Institucionales

Se determinó que el Programa Nacional de Resarcimiento solo cuenta con tres personas que están laborando en la institución, pues años anteriores todos los puestos estaban cubiertos, pero a través de los años fueron disminuyendo tal es el caso del abogado y notario, la persona que ocupaba ese cargo dejó de laborar en el programa se desconocen las causas.

En cuestiones de idioma en el Programa Nacional de Resarcimiento, se brinda atención e información en el idioma materno de esta región, el idioma Kiché, también se utiliza el idioma español. Esos son los dos idiomas en que se brinda atención e información en el PNR. Pues no se utiliza otro idioma del departamento.

Mediante la investigación también se determinó que el Programa Nacional de Resarcimiento, no solo brinda atención e información a las víctimas o beneficiarios del Programa Nacional de Resarcimiento, sino también presta sus servicios a persona particulares como estudiantes, periodistas, autoridades comunitarias, autoridades del PNR, entre otros, tomando en cuenta a todos ellos, el PNR, presta atención por mes a más de 40 personas que requieren algún tipo de información acerca de esta institución.

Las sesiones de atención para las víctimas o beneficiarios, del programa, se realizan en un estimado de 35 a minutos, puede variar el tiempo la sesión puede abarcar más tiempo.

Las personas, víctimas o beneficiarios pueden solicitar información y atención de los servicios que presta el Programa Nacional de Resarcimiento, de lunes a viernes, pues el PNR atiende los días hábiles ya mencionados.

El Programa Nacional de Resarcimiento de la sede regional de Quiché, no cuenta con psicólogo, para brindar atenciones psicológicas, en la medida de reparación psicosocial, a pesar de ello, cuando es necesario brindar atención psicológica a las víctimas o beneficiarios del PNR. Se coordina con la sede central del PNR, para que asignen un psicólogo de la sede central y se pueda brindar la atención necesaria en el PNR, de la sede de Quiché.

En cuanto a la medida de dignificación de las víctimas, en las comunidades se conmemora el Día Nacional de la Dignidad de las Víctimas el 25 de febrero, esta actividad debería de realizarse en conjunto con otras organizaciones sociales y con entidades del estado, especialmente con el ministerio de educación, pero lamentablemente en la actualidad en las escuelas e institutos se ha quedado en el olvido, pues únicamente el PNR, es la entidad que realiza estas actividades en coordinación con comunidades y pequeñas organizaciones sociales.

Para la medida de resarcimiento cultural. “En el PNR, brindamos la atención e información en el idioma materno, en idioma kiché siendo un idioma maya con lo cual forma parte de la medida de resarcimiento cultural” (F, Ajanel. Respuesta a través de la encuesta en línea 20 de septiembre de 2019).

Realmente la medida de resarcimiento cultural no se le da cumplimiento únicamente por brindar la atención en idioma kiché, es mas en los fines y principios del PNR, está estipulado que se le brinde la atención a las víctimas del PNR, en idioma kiché, por lo tanto brindar la atención en el idioma maya no significa que este forme parte del resarcimiento cultural, es más este va más allá del idioma en que se preste la atención.

4.1.2 Aspectos Pedagógicos

Mediante las diferentes técnicas de investigación que se utilizaron durante el desarrollo de la investigación, como la encuesta en línea, el análisis y revisión documental, así como la matriz de categorías se logró constatar que el Programa Nacional de Resarcimiento, tiene un presupuesto asignado para implementar metodologías de comunicación.

En donde entrarían aspectos como la mejora en la calidad de atención e información que se brinda a las víctimas del conflicto armado interno, realizando talleres de capacitación, material informativo de forma impresa para las víctimas, realizando anuncios en programas de radio y televisión entre otros.

Con lo cual mejoraría notablemente la calidad de información y atención que se brinda en el PNR.

Lamentablemente el Programa Nacional de Resarcimiento no realiza ninguna actividad de las mencionadas anteriormente con lo cual en términos pedagógicos la participación del PNR, es escasa.

4.1.3 Resultados de acuerdo a los objetivos

Para llevar a cabo la investigación en el Programa Nacional de Resarcimiento, al inicio de la investigación se plantearon objetivos y preguntas de investigación con el fin de tener una dirección acerca de lo que queríamos alcanzar es por ello que a continuación se presentan los resultados de acuerdo a los objetivos planteados.

Como objetivo general se propuso.

Determinar cómo acceden al proceso de resarcimiento las víctimas del conflicto armado interno mediante los mecanismos de información y atención que brinda el Programa Nacional de Resarcimiento de la sede Regional de Quiché.

Los elementos principales a estudiar en este objetivo fueron los mecanismos de información y atención que se brindan en el PNR. Para determinar de qué manera inciden en el acceso al proceso de resarcimiento que tienen las víctimas del conflicto armado.

En donde se determinó mediante el uso de las técnicas de investigación los mecanismos de atención e información que actualmente utiliza el PNR.

Mecanismos de atención:

- ✓ Al momento de ingresar a las oficinas del PNR, las víctimas deben esperar en la entrada para poder hablar con algún trabajador del PNR, hasta que alguno de estos puedan observar que hay personas esperando para poder ser atendidos.
- ✓ En otros casos deben ir de oficina en oficina para ver si hay personal desocupado para que los puedan atender.
- ✓ No cuentan con un personal asignado para brindar la atención a las víctimas.
- ✓ No utilizan un lenguaje adecuado o contextualizado de acuerdo a las necesidades de las víctimas.
- ✓ No siempre brindan los trabajadores del PNR la atención en el idioma materno de las víctimas.
- ✓ En ocasiones cuando está brindando la atención a las víctimas son interrumpidas por diferentes motivos, con lo cual, no le dan la importancia debida a los procesos de atención.
- ✓ La atención la realizan de manera rápida con lo cual no brindan el tiempo suficiente para cada víctima.
- ✓ No cuentan con una sala específica ni tiempo suficiente para brindar la atención a las víctimas para que ellos puedan plantear las dudas de las víctimas.
- ✓ Al momento de la atención que se les brinda a las víctimas no se les plantea que el proceso de resarcimiento es un proceso demasiado largo.
- ✓ Las medidas y modalidades de resarcimiento no son explicadas de manera individual si no de manera general.
- ✓ No priorizan la atención a adultos mayores ni a mujeres embarazadas.

Mecanismos de Información

- ✓ La información a las víctimas se brinda directamente en las oficinas del PNR, y en plataformas virtuales.
- ✓ No se brinda información suficiente a las víctimas en términos de medidas y modalidades de resarcimiento, en donde se contenga los requisitos y procesos que se llevan a cabo para iniciar con los trámites de resarcimiento.
- ✓ No se cuenta con materiales informativos de forma impresa para brindar a las víctimas, para aclarar dudas y ampliar el conocimiento acerca de los procesos que se llevan a cabo en el PNR.
- ✓ No se les indica a las víctimas quienes pueden ser los posibles beneficiarios y cuáles son los requerimientos necesarios.
- ✓ No se brinda la información clara a las víctimas que inician con los trámites de resarcimiento, pues no todas las personas que ingresan al PNR, no todos son resarcidos.
- ✓ No se le indican a las personas que durante el trámite de resarcimiento surgen gastos extras que en algunas ocasiones.
- ✓ Brindar la información acerca de que no todos los puestos están ocupados y en algunos casos se requiere recurrir a abogados y psicólogos particulares, y los gastos que se realicen van por cuenta de las víctimas.
- ✓ No se mantienen informadas a las víctimas acerca del avance que tienen la papelería ingresada en el PNR.
- ✓ No se les informa con anticipación a las víctimas, cuando se requiere de algún tipo de documento para seguir con el proceso de resarcimiento.

Los mecanismos de atención e información que brinda el PNR, son demasiado escasos e inadecuados para atender a las víctimas del PNR.

Con lo cual se determinó que la manera que inciden los mecanismos de información y atención en el acceso al proceso de resarcimiento que tienen las víctimas del conflicto armado.

Tiene consecuencias negativas pues el acceso que tienen las víctimas al proceso de resarcimiento es bastante tediosa, lenta, difícil y requiere demasiado tiempo.

Esto se ve reflejado en los pocos resarcimientos aprobados pues, mediante la técnica de la matriz de categorías se estableció que a mediados del año 2019, los resarcimientos en sus diferentes medidas y modalidades eran muy escasos, con lo cual el PNR, no cumple las metas trazadas en los últimos años según la memoria de labores de los últimos cinco años.

Pues para lograr la aprobación de un resarcimiento, lo principal es acceder al Programa e iniciar con los trámites de resarcimiento pero de manera adecuada teniendo una información y atención de calidad.

Como objetivos específicos se plantearon los siguientes

Precisar cuáles son los mecanismos de información y atención que actualmente utiliza personal del Programa Nacional de Resarcimiento durante el proceso de información y atención a las víctimas del conflicto armado interno.

Los elementos que se estudiaron en este objetivo fueron: Precisar que mecanismos de información y atención utiliza actualmente el PNR.

Mediante el uso de las técnicas de investigación los mecanismos de atención e información que actualmente utiliza el PNR, son los siguientes.

Mecanismos de atención:

- ✓ Al momento de ingresar a las oficinas del PNR, las víctimas deben de esperar en la entrada para poder hablar con algún trabajador del PNR, hasta que alguno de estos puedan observar que hay personas esperando para poder ser atendidos.
- ✓ En otros casos deben de ir de oficina en oficina para ver si hay personal desocupado para que los puedan atender.

- ✓ No cuentan con un personal asignado para brindar la atención a las víctimas.
- ✓ No utilizan un lenguaje adecuado o contextualizado de acuerdo a las necesidades de las víctimas.
- ✓ No siempre brindan los trabajadores del PNR la atención en el idioma materno de las víctimas.
- ✓ En ocasiones cuando está brindando la atención a las víctimas son interrumpidas por diferentes motivos, con lo cual, no le dan la importancia debida a los procesos de atención.
- ✓ La atención la realizan de manera rápida con lo cual no brindan el tiempo suficiente para cada víctima.
- ✓ No cuentan con una sala específica ni tiempo suficiente para brindar la atención a las víctimas para que ellos puedan plantear las dudas de las victimas
- ✓ Al momento de la atención que se les brinda a las víctimas no se les plantea que el proceso de resarcimiento es un proceso demasiado largo.
- ✓ Las medidas y modalidades de resarcimiento no son explicadas de manera individual si no de manera general.
- ✓ No priorizan la atención a adultos mayores ni a mujeres embarazadas.

Mecanismos de Información

- ✓ La información a las víctimas se brinda directamente en las oficinas del PNR, y en plataformas virtuales.
- ✓ No se brinda información suficiente a las víctimas en términos de medidas y modalidades de resarcimiento, en donde se contenga los requisitos y procesos que se llevan a cabo para iniciar con los trámites de resarcimiento.
- ✓ No se cuenta con materiales informativos de forma impresa para brindar a las víctimas, para aclarar dudas y ampliar el conocimiento acerca de los procesos que se llevan a cabo en el PNR.
- ✓ No se les indica a las víctimas quienes pueden ser los posibles beneficiarios y cuáles son los requerimientos necesarios.

- ✓ No se brinda la información clara a las víctimas que inician con los tráites de resarcimiento, pues no todas las personas que ingresan al PNR, no todos son resarcidos.
- ✓ No se le indican a las personas que durante el trámite de resarcimiento surgen gastos extras que en algunas ocasiones.
- ✓ Brindar la información acerca de que no todos los puestos están ocupados y en algunos casos se requiere recurrir a abogados y psicólogos particulares, y los gastos que se realicen van por cuenta de las víctimas.
- ✓ No se mantienen informadas a las víctimas acerca del avance que tienen la papelería ingresada en el PNR.
- ✓ No se les informa con anticipación a las víctimas, cuando se requiere de algún tipo de documento para seguir con el proceso de resarcimiento.

En donde se estableció que los mecanismos de información y atención que utiliza el PNR son muy deficientes, escasos y no cumplen con los requerimientos de una institución gubernamental, pues el Programa Nacional de Resarcimiento es una sede regional, no es departamental, tampoco municipal, con lo cual, los mecanismos de información y atención, son deficientes e inadecuados en su totalidad.

Identificar qué acciones administrativo-pedagógicas ha implementado el Programa Nacional de Resarcimiento para mejorar o facilitar el proceso de información y atención a las víctimas del conflicto armado interno previo a iniciar el trámite de resarcimiento.

Para llevar a cabo este objetivo durante el desarrollo de la investigación los elementos a estudiar fueron identificar qué acciones administrativo-pedagógicas ha implementado el Programa Nacional de Resarcimiento para mejorar o facilitar el proceso de información y atención.

Mediante las diferentes técnicas de investigación que se utilizaron durante el desarrollo de la investigación, como la encuesta en línea, el análisis y revisión documental, así como la matriz

de categorías se logró constatar que el Programa Nacional de Resarcimiento, tiene un presupuesto asignado para implementar metodologías de comunicación o información.

En donde entrarían aspectos como la mejora en la calidad de atención e información que se brinda a las víctimas del conflicto armado interno, realizando talleres de capacitación, material informativo de forma impresa para las víctimas, realizando anuncios en programas de radio y televisión entre otros.

A través de la encuesta en línea se pudo identificar que lamentablemente el Programa Nacional de Resarcimiento no realiza ninguna actividad de las mencionadas anteriormente con lo cual en términos administrativo-pedagógicos no realiza ninguna acción para mejorar y facilitar los procesos de información y atención.

Establecer que información se les brinda a las víctimas del conflicto armado interno para definir la medida y modalidad de resarcimiento al que aplican para iniciar los procesos de resarcimiento.

Como último objetivo de esta investigación, que se llevó a cabo en el Programa Nacional de Resarcimiento, se propuso. Establecer que información se les brinda a las víctimas del conflicto armado interno para definir la medida y modalidad de resarcimiento al que aplican para iniciar los procesos de resarcimiento.

En donde los elemento a estudiar fueron la información que se les brinda a las víctimas del conflicto armado interno para definir la medida y modalidad al que aplican las víctimas.

.En donde se estableció que el personal del Programa Nacional de Resarcimiento no presta la información necesaria para cada medida y modalidad de resarcimiento, pues únicamente brindan información general de las medidas de resarcimiento, pues no ocupan el tiempo necesario para proporcionar información a las víctimas. Tampoco entregan material informativo a las víctimas para aclarar las dudas que puedan surgir a las víctimas.

Tampoco prestan información necesaria en cuanto a los documentos que deben de entregar en las diferentes medidas de resarcimiento que atiende el PNR.

A través de la técnica de la matriz de categorías se determinó que la información que se les brinda a las víctimas del conflicto armado interno, sobre las medidas y modalidades de resarcimiento la información que se brinda se realiza de manera general.

A través de todo lo investigado en la institución mediante las demás técnicas de investigación, se estableció que no todas las medidas y modalidades de resarcimiento se aplican en la institución pues los pocos resarcimientos que han realizado en PNR, durante el año 2019 son escasos y solo apuntan al resarcimiento de todas las medidas que se trabajan en el PNR, con lo cual, al momento de iniciar con los procesos de resarcimiento las medidas ya están acordadas y no se establecen de acuerdo a las necesidades de las víctimas y posibles beneficiarios.

Conclusiones

1. Las víctimas del conflicto armado interno acceden al Programa Nacional de Resarcimiento de manera difícil pues no todas las víctimas logran iniciar con el trámite de resarcimiento, debido a que los mecanismos de atención e información que utiliza el PNR, son muy escasos y deficientes.
2. Los mecanismos de información que utiliza el Programa Nacional de Resarcimiento son mínimos, únicamente se puede solicitar información directamente en las oficinas del PNR, y en las plataformas virtuales, no cuenta con materiales informativos impresos, pues la información únicamente se presta de forma verbal, no hay personal designado para prestar servicios de atención e información, el tiempo de atención es mínimo, no se cuenta con una sala específica, para atender a las víctimas.
3. A pesar de que el Programa Nacional de Resarcimiento tiene un presupuesto asignado para implementar estrategias de comunicación para facilitar la atención e información, no realiza actividades de capacitaciones para el personal, no brindan material informativo a las víctimas del conflicto, no realiza ninguna actividad para mejorar el proceso de información y atención a las víctimas del conflicto armado interno.
4. Se determinó que la información que se les brinda a las víctimas del conflicto armado interno son generales pues no brindan información necesaria de todas las medidas de resarcimiento.

Recomendaciones

1. Adecuar los mecanismos de atención e información que brinda el programa nacional de resarcimiento mediante el uso y aplicación de la propuesta del proyecto planteado, con el fin de facilitar el acceso al proceso de resarcimiento para las víctimas del conflicto armado interno.
2. Implementar nuevos mecanismos de información y atención, como la elaboración de materiales informativos para las víctimas, utilizar un salón específico para brindar el proceso de atención a la víctima de una manera, organizada y confidencial, realizar el proceso de atención durante más tiempo con el fin de ofrecer información de calidad a las víctimas del conflicto armado interno
3. Se recomienda al programa nacional de resarcimiento el uso y entrega de la cartilla informativa a cada víctima que inicia con los trámites de resarcimiento, con el fin de mejorar el proceso de atención e información que reciben las víctimas del conflicto armado interno.
4. Ofrecer a las víctimas del conflicto armado interno información integral acerca del programa nacional de resarcimiento para lograr una participación activa entre personal y víctimas, con el fin de identificar cual es la medida de resarcimiento al que aplica las víctimas de acuerdo a las necesidades o daños causados sufridos durante el conflicto armado interno, mediante el uso y aplicación de la propuesta del proyecto realizado.



CUSACQ
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Quiché

APENDICE

Apéndice

- Solicitud para realizar el trabajo de graduación en el Programa Nacional de Resarcimiento
- Análisis acerca de la información solicitada a la Unidad de Acceso a la Información Pública de la Secretaría de la Paz, de la Presidencia de la Republica.
- Modelo de Propuesta
- Reseña Histórica del PNR
- Procedimiento para ingresar al PNR
- Técnicas utilizadas en el diagnostico institucional y en el desarrollo de la investigación. (Análisis FODA, encuesta en línea y matriz de categorías)
- Figuras durante el desarrollo de la investigación
- Proyecto manual administrativo



CUSACQ
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Quiché

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE QUICHÉ CUSACQ

Santa Cruz del Quiché, 19 de febrero de 2018

Perito Agro. Felipe Ajanel
Coordinador Sede Regional del Quiché
Programa Nacional de Resarcimiento
Santa Cruz del Quiché, el Quiché.



Me es grato dirigirme a usted, augurándole éxitos al frente de tan loable labor que a diario realiza en pro del desarrollo de la sociedad quichelense.

El propósito de la presente es para solicitar su valiosa colaboración con la estudiante, Dina Eulalia Ren Castillo, quien se identifica con Documento Personal de Identificación DPI –CUI 2300453241401 extendido por el RENAP de San Cruz del Quiché y el número de Carné 201244015 extendido por la Universidad de San Carlos de Guatemala, Centro Universitario de Quiché CUSACQ, a efecto que se le autorice realizar el Trabajo de Investigación – Acción, en su institución que su digna persona dirige. Dicha investigación constituye un requisito indispensable previo a optar el Título de Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa con Especialidad en Medio Ambiente; el trabajo comprende cuatro fases: Diagnóstico Institucional, propuesta de acción, Ejecución de la acción y Evaluación de la misma. El trabajo académico en mención se llevará a cabo durante el presente año, a partir del presente mes. Me permito hacer de su conocimiento que el proyecto a ejecutar por la estudiante será acorde al diagnóstico institucional así como del análisis de viabilidad y factibilidad del mismo. El proyecto consiste en un trabajo intelectual documental y no de infraestructura.

Sin otro en particular y en espera de contar con su colaboración y anuencia, me suscribo de usted, atentamente.

Lcdo. y M.A Gilberto Tuy Chopén
Catedrático

Vo. Bo.

Lcdo. Edgar Rolando López Carranza
Coordinador de Carrera plan sabatino



Análisis acerca de la información solicitada a la Unidad de Acceso a la Información Pública de la Secretaria de la Paz, de la Presidencia de la Republica.

La Ley de Acceso a Información Pública Decreto Numero 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, es su artículo 1 garantiza a toda persona interesada, sin discriminación alguna, el derecho a solicitar y a tener acceso a la información pública en posesión a las autoridades y sujetos obligados determinados en la ley referida; asimismo establece que todo interesado tendrá responsabilidad penal y civil por el uso, manejo o difusión de la información Pública a la que tenga acceso, de conformidad con las leyes aplicables.

Por lo anterior, la Unidad de Acceso a la Información Pública de la Secretaria de la Paz, de la Presidencia de la Republica, es una página web en donde las personas pueden pedir información acerca del Programa Nacional de Resarcimiento, acerca del funcionamiento de la sede regional del PNR y de las demás sedes como es el caso de la sede regional de Quiché. Que se encuentra ubicada en la zona número 5 del municipio de Santa Cruz del Quiché.

En donde el día diecinueve de septiembre de año 2019, se pidió información a la Unidad de Acceso a la Información Pública de la Secretaria de la Paz, de la Presidencia de la Republica, acerca del Programa Nacional de Resarcimiento de la sede de Quiché, para fines de la investigación que se realizó en el PNR, la información requerida fue la siguiente: Monto asignado para el año 2019, para las diferentes modalidades, gasto estimado en las diferentes medidas y modalidades de resarcimiento, así como también la prioridad al momento de resarcir a las víctimas o beneficiarios del PNR.

La Unidad de Acceso a la Información Pública de la Secretaria de la Paz, de la Presidencia de la Republica, estipula que la solicitud de la información requerida, será respondida en un plazo no mayor de diez días, en donde la respuesta a la solicitud de la información fue recibida a través de correo electrónico el día 3 de octubre del año 2019.

En conclusión la información recibida por parte de la Unidad de Acceso a la Información Pública de la Secretaria de la Paz, de la Presidencia de la Republica, acerca de la solicitud de información de la sede regional de Quiché del Programa Nacional de Resarcimiento, fue deficiente puesto que se requería más información de la que fue recibida, así mismo fue recibida 15 días después de haber solicitado la información.

Modelo de Propuesta

Presentación

El presente documento es un manual administrativo, el cual fue elaborado directamente para el uso y aplicación del personal del Programa Nacional de Resarcimiento sede de Quiché. El cual atiende a 14 municipios del departamento del Quiché y 3 municipios del departamento de Totonicapán.

El presente manual contiene información básica acerca del PNR, como la visión, misión, fines y principios, entre otros, como primera fase del manual, debido a que es información que todo miembro del PNR que debe de saber y conocer.

Como elemento principal del manual se describen las funciones generales y específicas que debe de cumplir cada miembro de la institución, de acuerdo al puesto que desempeñen dentro del PNR.

También se encuentran los requisitos que deben cumplir previo ingresar a laborar en la institución, seguidamente se encuentran las habilidades que debe de tener cada trabajador, puesto que el manual de administrativo, fue elaborado directamente para el personal que labora en el Programa Nacional de Resarcimiento.

El objetivo es proporcionar un manual administrativo, con el fin de brindar un mejor servicio de atención e información a las personas, victimas o beneficiarios del Programa Nacional de Resarcimiento (PNR).

Objetivos

Generales

Proporcionar un manual administrativo, con el fin de brindar un mejor servicio de atención e información en el Programa Nacional de Resarcimiento, para facilitar el acceso al proceso de resarcimiento.

Específicos

- Proporcionar un documento para el personal del PNR, con los fines, los principios, la visión y misio, objetivos de la institución, con el fin de facilitar el trabajo institucional.
- Facilitar al personal de PNR, la descripción de las funciones generales y específicas de acuerdo al puesto que desempeñen.
- Organizar las funciones del personal del PNR, con el fin de brindar un mejor servicio de atención e información a las personas, víctimas o beneficiarios del Programa Nacional de Resarcimiento.

Primera parte

- Naturaleza y Objetivos
- Misión y Visión
- Fines
- Principios
- Cobertura

Naturaleza del Programa Nacional de Resarcimiento

El Programa Nacional de Resarcimiento, es un programa estatal sin fines lucrativos, con el objetivo de resarcir a las víctimas civiles individuales y colectivas del conflicto armado interno, sin tendencia religiosa ni partidista

Objetivo

Realizar el resarcimiento individual o colectivo de las víctimas de violaciones a los Derechos Humanos cometidos durante el conflicto armado interno.

Misión

Ser el programa de Estado que articule el esfuerzo integral de la política pública de resarcimiento en función de la reconciliación nacional.

Visión

Promover la dignificación integral para lograr resultados de desarrollo mediante el resarcimiento y asistencia integral, con prioridad a quienes más lo requieran dada su condición económica y social.

Fines del Programa Nacional de Resarcimiento

- Corresponder al derecho de reparación y resarcimiento a las víctimas de violaciones de derechos humanos.
- Cumplir con las obligaciones contraídas por el Estado de Guatemala, en relación con los convenios internacionales en materia de derechos humanos de los cuales el país es parte.
- Dar cumplimiento a los compromisos adquiridos por el Estado guatemalteco en los Acuerdos de Paz, especialmente el Acuerdo Global de Derechos Humanos y el Acuerdo para el establecimiento de la Comisión para el Esclarecimiento Histórico y su correspondiente informe.
- Dar cumplimiento a las recomendaciones de la CEH con participación y trabajo conjunto entre representantes del Estado y la sociedad civil.

Principios

Equidad:

Principio que establece que las medidas de resarcimiento se aplicarán en igualdad de derechos a las víctimas o beneficiarios.

Justicia:

Principio que establece que las medidas de resarcimiento se otorgarán conforme a derecho de reparación de las víctimas o beneficiarios y para que se garantice el bienestar y desarrollo integral.

Celeridad:

Principio que establece que las solicitudes de las víctimas o beneficiarios deberán tramitarse y resolverse con disposición y prontitud.

Accesibilidad:

Principio que establece que las víctimas o beneficiarios tienen el derecho de ser atendidas sin distinción alguna.

Gratuidad:

Principio que establece que las víctimas o beneficiarios de las medidas de resarcimiento obtendrán sin costo alguno el resarcimiento que el Programa le otorgue.

Sencillez:

Principio que establece que el procedimiento para acceder a las medidas de resarcimiento integral a las víctimas o beneficiarios se realice de forma clara y simple.

Imparcialidad:

Este principio establece que la atención y aplicación de las medidas de resarcimientos se impulsarán con fundamento en criterios objetivos, sin discriminación, preferencias, sesgos o prejuicios

Integridad:

Principio que establece que las medidas de resarcimiento, serán aplicadas y orientadas a la reparación y fortalecimiento del tejido social.

Efectividad:

Principio que establece que las medidas de resarcimiento deberán orientarse a la plena reparación del derecho humano vulnerado.

Multilingüismo:

Este principio establece que las víctimas o beneficiarios deben ser atendidos en su idioma materno.

Publicidad:

Principio que establece que ciertos actos realizados por el Programa Nacional de Resarcimiento son públicos.

Inclusión:

Este principio establece que toda víctima o beneficiario debe ser atendida sin distinción alguna.

Participación social: Este principio establece que, mediante la aplicación de las diversas medidas de resarcimiento se fortalecerá la participación ciudadana, fomentando el desarrollo individual y colectivo.

Respeto a la identidad cultural:

Este principio constituye que, las medida(s) de resarcimiento serán aplicadas respetando la pertinencia de valores, tradiciones, creencias y todos los aspectos culturales de las víctimas o beneficiarios.

Confidencialidad:

Principio que establece que los testimonios son otorgados bajo garantía de confidencia.

Capacidad de Pago:

Principio el cual establece que el Programa Nacional de Resarcimiento está supeditado a las asignaciones de acuerdo a la disponibilidad financiera del Estado.

Integralidad:

Principio que establece que las medidas de resarcimiento se facilitarán cobertura integral a las víctimas o beneficiarios.

Cobertura

Nacional:

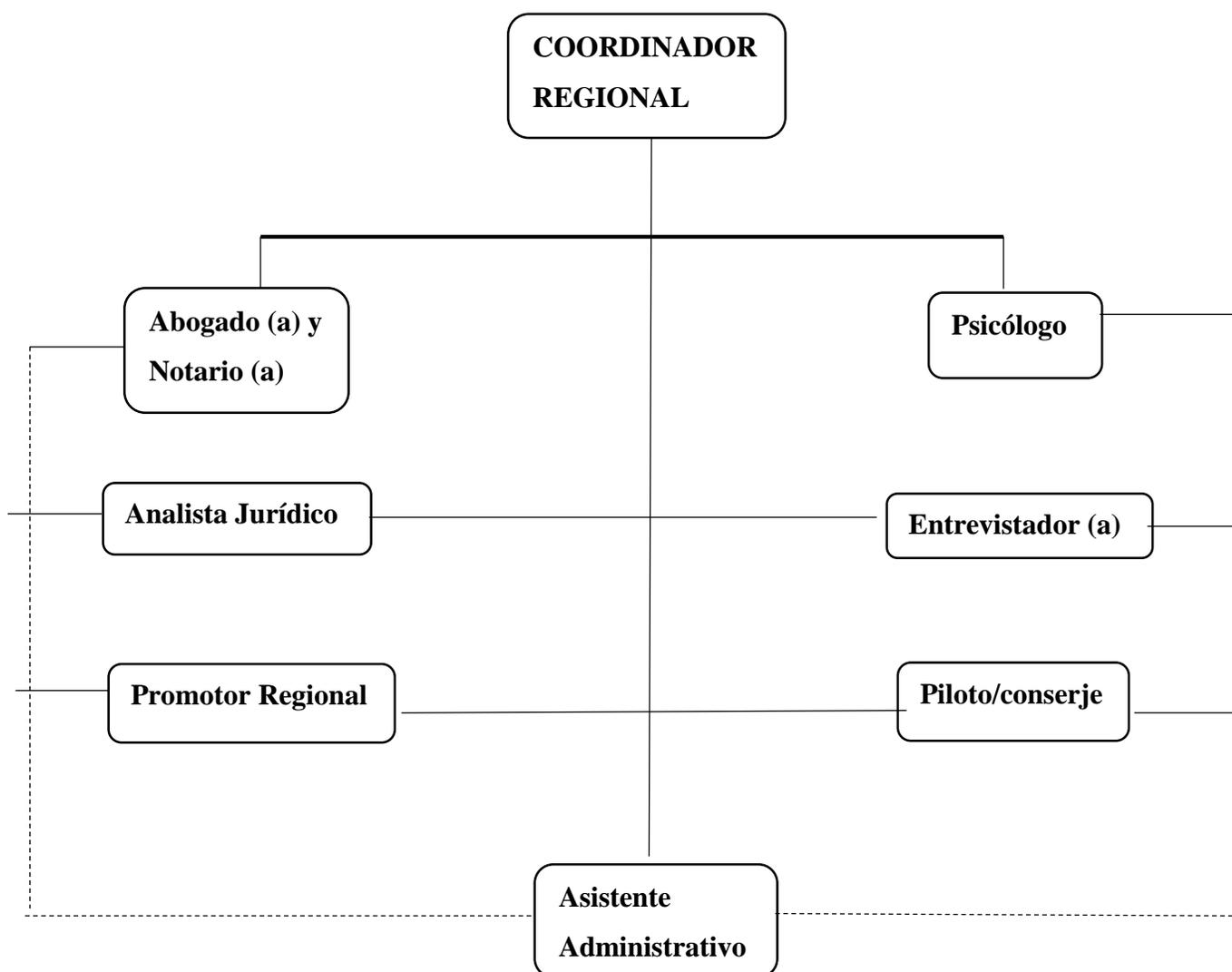
En el año 2003 empieza a funcionar la oficina central del Programa Nacional de Resarcimiento en la zona 2 de la ciudad capital de Guatemala, con atención al departamento de Guatemala y otras ciudades aledañas, así mismo se inician los planes pilotos para la atención inmediata a las comunidades mayormente afectadas por el conflicto armado interno sufrido en Guatemala durante más de 36 años.

Regional:

En el año 2005 se dio apertura a las oficinas que están actualmente funcionando en el país entre ellos: Chimaltenango, Huehuetenango, Cobán en alta Verapaz, Rabinal en Baja Verapaz, Sololá, Quiché y Néabaj. En julio del año 2005 empieza a funcionar la oficina de la sede regional de Santa Cruz del Quiché, del Programa Nacional de Resarcimiento.

Organización Institucional

Coordinación Regional del Programa Nacional de Resarcimiento.



Fuente: Se propone un organigrama para el Programa Nacional de Resarcimiento.

Segunda Parte

Se detallan los puestos y las funciones de cada uno de los miembros del programa nacional de resarcimiento

Puestos

- Coordinador Regional
- Asistente administrativo
- Abogado y Notario
- Psicólogo

- Analista Jurídico
- Entrevistadora
- Promotor Regional
- Piloto/Conserje

En donde se especifica:

- Puesto
- Inmediato Superior
- Función General
- Funciones Específicas
- Formación y experiencia requerida
- Habilidades y características personales

Tercera Parte

Definición de víctima

Para los efectos del Programa, se considera como víctimas, a quienes padecieron directa o indirectamente, individual o colectivamente, las violaciones a los derechos humanos que se contemplan en este Programa.

Violaciones a los Derechos Humanos que se contemplan en este Programa.

Desaparición forzada:

Entendida como la privación de la libertad de una o más personas o grupos de personas, cualquiera que fuere su forma, cometida por agentes del Estado, personas, o grupo de personas que actúen con la autorización, el apoyo o la aquiescencia del Estado, seguido de falta de información o de la negativa, con la cual se impide el ejercicio de los recursos legales y de las garantías procesales pertinentes.

Ejecución Extrajudicial:

Es la privación arbitraria de la vida por orden de agentes del Estado o con su apoyo, complicidad, tolerancia o aquiescencia, sin un proceso judicial o legal, incluye los casos de muerte como resultado de la aplicación de tortura; el uso excesivo de la fuerza por la policía, las fuerzas armadas u otras fuerzas estatales o paraestatales; las agresiones cometidas por individuos o grupos que no se hallan bajo control oficial pero que actúen en colusión o connivencia con las autoridades.

Tortura Física y Psicológica:

Tortura es todo acto realizado intencionalmente por el cual se infrinjan a una persona penas o sufrimientos físicos o mentales, con fines de investigación criminal, como medio intimidatorio, como castigo personal, como medida preventiva, como pena o con cualquier otro fin. Se entenderá también como tortura la aplicación de métodos tendientes a anular la personalidad de la víctima o a disminuir su capacidad física o mental, aunque no causen dolor físico o mental, o angustia psíquica.

Desplazamiento Forzado:

Se produce cuando comunidades, grupos o personas en lo individual, se ven forzados a desplazarse de sus lugares de residencia y/o trabajo, por temor a perder la vida a otros lugares más seguros en el interior o exterior del país.

Reclutamiento Forzado de Menores:

Se entiende cuando el ejército obligaba a participar a menores de dieciocho años en tareas militares.

Violencia sexual:

Se produce por parte de agresores varones contra mujeres que se encuentran reducidas o en cautiverio, para consumir diversas formas de agresión sexual, física o psicológica.

Violaciones en contra de la niñez:

Comprenden la sustracción y separación ilegal de niños e infantes de sus progenitores, la prostitución de niñas, adolescentes y las adopciones fraudulentas producidas en el marco del enfrentamiento armado.

Requisitos Generales para Optar a las Medidas de Resarcimiento

Requisitos generales. Los requisitos generales para optar a medidas de resarcimiento se encuentran regulados en el Manual de Criterios Básicos para la Aplicación de Medidas de Resarcimiento y consisten en:

- a) Presentar testimonio ante el Programa Nacional de Resarcimiento, en el cual el declarante hace un relato sobre todos los acontecimientos vividos durante el Enfrentamiento Armado Interno y de las personas relacionadas a los mismos.
- b) Identificarse mediante el Documento Personal de Identificación –DPI-, que permita la individualización del declarante.
- c) Individualización e identificación de la víctima.

Requisitos Específicos para cada Medida de Resarcimiento

Medida de Resarcimiento Económico

Son documentos necesarios para obtener una medida de resarcimiento económico, los siguientes:

- 1. Testimonio de la persona que se considera víctima directa o indirecta de violaciones a Derechos Humanos a causa del Enfrentamiento Armado Interno.**

Si hubiere necesidad de utilizar el apoyo de una persona que haga las veces de traductor del idioma materno de la persona declarante al español, deberá comparecer en el testimonio, quedando consignados sus datos generales y se adjuntará fotocopia legible y de ambos lados de su DPI.

2. Documentos de identificación personal del declarante y de los posibles beneficiarios:

- a) Fotocopia legible y de ambos lados del DPI.
- b) Certificado original de nacimiento expedido por RENAP
- c) Certificado de matrimonio expedido por RENAP, si fuere el caso.
- d) Certificado original de nacimiento expedido por RENAP, de todos los hijos procreados con la víctima (si fuere el caso).

3. Documentos de las víctimas, dependiendo de los derechos conculcados:**A. Ejecución Extrajudicial:**

- i. Certificado original de nacimiento expedido por RENAP
- ii. Certificado original de defunción expedido por RENAP

B. Desaparición Forzada:

- i. Certificado original de nacimiento expedido por RENAP
- ii. Documentos que acrediten la identidad de la víctima si hubiere sido identificada en algún proceso de exhumación, emitidos por la entidad que realizó el proceso (INACIF, FAFG, otro) y que aún no ha podido realizarse su registro en el RENAP.
- iii. Certificado original de defunción expedido por RENAP
- iv. En caso no estar registrada la defunción de la presunta víctima, deberá adjuntarse certificación negativa de defunción expedida por RENAP y Acta Notarial de Declaración Jurada en la cual el requirente manifiesta que su pariente sufrió desaparición forzada.

C. Tortura Física y/o Psicológica:

- i. Fotocopia legible y de ambos lados del DPI.
- ii. Certificado original de nacimiento expedido por RENAP
- iii. Otras formas de acreditación o fuentes de información.
- iv. Informe técnico emitido por el profesional de la Psicología del Programa Nacional de Resarcimiento, en el cual, luego de haber brindado el acompañamiento psicológico que considere necesario, concluye si es víctima o no de tortura física y/o psicológica.

D. Violencia y/o Violación Sexual:

- i. Fotocopia legible y de ambos lados del DPI.
- ii. Certificado original de nacimiento expedido por RENAP
- iii. Otras formas de acreditación o fuentes de información.
- iv. Informe técnico emitido por Psicólogo(a) del Programa Nacional de Resarcimiento, en el cual, luego de haber brindado el acompañamiento psicológico que considere necesario, concluye si es o no víctima de violencia y/o violación sexual.

E. Lesiones graves y gravísimas:

- i. Fotocopia legible y de ambos lados del DPI.
- ii. Certificado original de nacimiento expedido por RENAP
- iii. Otras formas de acreditación o fuentes de información.
- iv. Certificado emitido por el profesional de la Medicina, en el cual, luego de haber realizado las pruebas y estudios necesarios, determina la gravedad de las lesiones en relación al nivel de incapacidad y temporalidad de las mismas.

4. Hoja de revisión (con nombre, firma y sello), en la cual el analista deja constancia de la revisión (estado del expediente) y análisis del expediente, de las circunstancias previas que surjan y si fuera el caso, la necesidad de realizar una investigación de campo o ampliación del testimonio, sobre hechos específicos y concretos.
5. En caso que del análisis del expediente se verifique o se compruebe que el posible beneficiario ha alterado, ocultado o manipulado la información del testimonio o de los demás documentos presentados, será excluido como posible beneficiario haciendo constar los motivos mediante el dictamen jurídico que corresponda.
6. Dictamen jurídico, en el cual deberá establecerse que el proyecto de resarcimiento ha sido verificado y cumple todos los requisitos para que una víctima sea considerada beneficiaria de la medida de resarcimiento.

7. Informe o constancia emitida por la Coordinación de la Sede Regional por medio de la cual se acredita que los beneficiarios están vivos y son localizables.

Medida de Restitución Material

Medida de Resarcimiento de restitución material en su modalidad de Restitución de Vivienda

Son documentos necesarios para la aplicación de la medida de resarcimiento de restitución de vivienda, los siguientes:

1. Solicitud de la Comunidad que pretende ser beneficiada, firmada por los representantes de su Asociación, Comité o cualquier otra forma de organización dirigida al PNR (o de la persona individual que requiera ser incluida en un proyecto).
2. La Dirección de Aplicación de Medidas emite un Informe en el cual indica si es procedente o no, iniciar con el proceso para la aplicación de la medida.
3. Contexto completo y actualizado realizado por un equipo multidisciplinario de la Dirección de Aplicación de Medidas, el cual quedará como una medida de resarcimiento cultural hacia la comunidad, y dará base sólida al proceso.
4. Diagnóstico comunitario actualizado, emitido por un trabajador social de la Dirección de Sedes Regionales.
5. Censo poblacional de la comunidad elaborado por un trabajador social de la Dirección de Sedes Regionales (desagregado por núcleo familiar, pueblo, número de CUI, sexo y etario), avalado por la autoridad comunitaria.
6. Documentos que acrediten la propiedad o posesión de tierra en donde pueda construirse la vivienda (escritura pública, documento privado con legalización de firmas o justo título).
7. Copia legalizada del acta comunitaria donde se haga constar el proceso de cotización y elección de la empresa constructora o la empresa proveedora de materiales.
8. Acta Administrativa de la Dirección de Aplicación de Medidas (para construcción individual) o certificación de punto de acta comunitaria (si es proyecto colectivo) en la cual

se hace constar que aceptan las condiciones y procesos para llevar a cabo el proyecto, el tipo de vivienda elegida, la cual será del mismo modelo para todos y no podrá exceder de 37 mts² de construcción, más las obras complementarias necesarias (muro de contención, cuneta, letrina, etc.), el proveedor y constructora elegidos para el desarrollo del proyecto. (el proceso y tamaño de la construcción lo deberá de decidir la CNR).

9. Dictamen emitido por la entidad aprobada por el o los beneficiarios para construir, que establezca la viabilidad para construir la vivienda en el terreno específico; integración de costos desglosados por renglones, de cada vivienda (con el nombre de cada posible beneficiario, debidamente firmado por el técnico que elaboró el mismo y el visto bueno de la autoridad superior de la entidad); planos básicos del modelo a construir.
10. Licencia que autoriza la construcción, si fuere requisito municipal.
11. Dictamen Técnico favorable (copia si es proyecto colectivo en cada expediente individual) emitido por el profesional idóneo del PNR, donde establezca que luego de haber revisado el diseño arquitectónico, planos constructivos y especificaciones generales y técnicas (determinando el tipo de vivienda a convenir de acuerdo a las condiciones climáticas de cada lugar), se aprueba la cantidad de materiales de construcción y costos de los mismos, así como el costo de la mano de obra y flete (de ser necesario), por estar dentro de los precios promedio, condiciones de calidad así como el plazo de entrega. (en el caso de ser proyecto colectivo, el dictamen original deberá conservarse en la Unidad de Archivo de la Dirección de Asuntos Jurídicos).

Medida de Resarcimiento de Restitución Material en su Modalidad de Inversión Productiva

Artículo 7. Son documentos necesarios para la aplicación de la Medida de Resarcimiento de Restitución Material en su Modalidad de Inversión Productiva, los siguientes:

1. Solicitud de la Comunidad que pretende ser beneficiada, firmada por los representantes de su Asociación, Comité o cualquier otra forma de organización, al Programa Nacional de Resarcimiento.

2. Certificación del acta comunitaria de asamblea general, mediante la cual establecen la propuesta del proyecto que pretenden desarrollar.
3. La Dirección de Aplicación de Medidas emite un Informe en el cual indica si es procedente o no, iniciar con el proceso para la aplicación de la medida.
4. Contexto completo y actualizado realizado por un equipo multidisciplinario de la Dirección de Aplicación de Medidas, el cual quedará como una medida de resarcimiento cultural hacia la comunidad, y dará base sólida al proceso.
5. Diagnóstico comunitario actualizado, emitido por un trabajador social de la Dirección de Sedes Regionales.
6. Censo poblacional de la comunidad elaborado por un trabajador social de la Dirección de Sedes Regionales (desagregado por núcleo familiar, pueblo, número de CUI, sexo y etario), avalado por la autoridad comunitaria.
7. Documentos que acrediten la propiedad o posesión de la tierra en donde se desarrollará el proyecto de inversión productiva.
8. Informe de la visita de reconocimiento que versa sobre el trabajo de campo elaborado por el técnico idóneo de la Dirección de Aplicación de Medidas -DAM-, mediante el cual se establecen los factores determinantes (pendiente, profundidad efectiva, pedregosidad, drenaje, etc.) que permita establecer la fortaleza productiva del uso de la tierra para poder clasificarla según su capacidad de uso; el cual debe ser firmado por quien lo elabora y el visto bueno del Director encargado.
9. Dictamen emitido por la Dirección de Aplicación de Medidas -DAM- que deberá contener el informe de estudio de capacidad del uso de la tierra (ECUT) realizado por la entidad idónea (Laboratorio de Agronomía USAC, otros) firmado por quien lo elabora y con visto bueno del Director de la Dirección de Aplicación de Medidas -DAM-.
10. Además, deberá contener las cotizaciones (por lo menos 3) con el desglose de los materiales, productos, mano de obra y todo lo necesario para la implementación del proyecto.
11. Constancia de que se ha verificado la viabilidad del proyecto en el Programa Rural Invest u otro programa análogo, emitida por el técnico de la Dirección de Aplicación de Medidas.

12. Certificación de punto de acta comunitaria de la Asamblea General en la cual aceptan la propuesta del Programa Nacional de Resarcimiento -PNR-, sobre el proyecto que pretenden desarrollar.
13. Certificación de punto de acta comunitaria de la Asamblea General en la cual se aceptan las condiciones y procesos del Programa Nacional de Resarcimiento –PNR- (debe constar que los beneficiarios están dispuestos a ceder parte de sus terrenos para implementar el proyecto, si fuera el caso, debido a las condiciones necesarias para su desarrollo, por el plazo establecido técnicamente), para llevar a cabo el proyecto, definiendo cual será la entidad encargada de administrar los recursos entregados en concepto de resarcimiento material en su modalidad de inversión productiva a través de transferencia directa.
14. Informe en el cual se concluye la fase técnica, manifestando que queda pendiente de la calificación.

Medida de Resarcimiento Cultural

La presente medida tiene carácter colectivo para la recuperación de la cultura de las comunidades que fueron afectadas por el Enfrentamiento Armado Interno.

1. Solicitud de la Comunidad que pretende ser beneficiada, firmada por los representantes de su Asociación, Comité o cualquier otra forma de organización dirigida al Programa Nacional de Resarcimiento.
2. Copia autenticada o certificada que acredite la representación de la organización solicitante, según caso.
3. Certificación del acta comunitaria de asamblea general mediante la cual manifiestan su interés por el proyecto de resarcimiento cultural y aprueban la propuesta del proyecto de resarcimiento cultural, según caso.
4. Copia certificada del Acta de Asamblea Comunitaria de designación de sus representantes para el seguimiento a la solicitud y trámite del proyecto solicitado, acompañado con fotocopia del Documento Personal de Identificación de cada uno de los representantes ante PNR.
5. La Dirección de Aplicación de Medidas emite un Informe en el cual indica si es procedente o no, iniciar con el proceso para la aplicación de la medida de resarcimiento cultural.

6. Contexto completo y actualizado realizado por un equipo multidisciplinario de la Dirección de Aplicación de Medidas, el cual quedará como una medida de resarcimiento cultural hacia la comunidad, y dará base sólida al proceso.
7. Diagnóstico comunitario actualizado, emitido por un trabajador social de la Dirección de Sedes Regionales.
8. Censo poblacional de la comunidad elaborado por un trabajador social de la Dirección de Sedes Regionales (desagregado por núcleo familiar, pueblo, número de CUI, sexo y etario), avalado por la autoridad comunitaria.
9. Certificación del punto de acta de asamblea comunitaria en la cual hacen constar la aceptación de las condiciones y procesos institucionales para desarrollar el proyecto.
10. Informe que justifique las actividades a realizar para la aplicación de la medida de resarcimiento cultural emitido por la Dirección de Aplicación de Medidas. El deberá ser aprobado por la Comisión Nacional de Resarcimiento o quien sea delegado.

Medida de dignificación de la Víctimas

Para el otorgamiento de la medida de dignificación en sus distintas modalidades, regeneración del tejido social y el fortalecimiento de las relaciones sociales de convivencia, deberán completar los siguientes requisitos:

1. Solicitud individual o colectiva, (según el caso), de quien pretende ser beneficiado, firmada por los representantes de su Asociación, Comité o cualquier otra forma de organización dirigida al Programa Nacional de Resarcimiento.
2. Copia autenticada o certificada que acredite la representación de la organización solicitante, según caso.
3. Certificación del acta comunitaria de asamblea general mediante la cual manifiestan su interés por el proyecto de Dignificación y aprueban la propuesta del proyecto de resarcimiento, según sea el caso.
4. Copia certificada del Acta de Asamblea Comunitaria de designación de sus representantes para el seguimiento a la solicitud y trámite del proyecto solicitado, según el caso,

adjuntando fotocopia del Documento Personal de Identificación de cada uno de los representantes comunitarios.

5. La Dirección de Aplicación de Medidas emite un Informe en el cual indica si es procedente o no, iniciar con el proceso para la aplicación de la medida de resarcimiento de dignificación de víctimas.
6. Contexto completo y base actualizado realizado por un equipo multidisciplinario de la Dirección de Aplicación de Medidas, el cual quedará como una medida de resarcimiento cultural hacia la comunidad, y dará solidez al proceso.
7. Diagnóstico comunitario actualizado, emitido por un trabajador social de la Dirección de Sedes Regionales.
8. Censo poblacional de la comunidad elaborado por un trabajador social de la Dirección de Sedes Regionales (desagregado por núcleo familiar, pueblo, número de CUI, sexo y etario), avalado por la autoridad comunitaria.
9. Informe que justifique las actividades a realizar para la aplicación de la medida de resarcimiento de dignificación de víctimas. El informe deberá ser aprobado por la Comisión Nacional de Resarcimiento o quien sea delegado.
10. Certificación del punto de acta de asamblea comunitaria en la cual hacen constar la aceptación de las condiciones y procesos institucionales para desarrollar el proyecto.

11. Para documentar los expedientes por exhumaciones e inhumaciones, será necesario incorporar:

- a. Constancia forense emitida por FAFG o CAFCA que identifique la osamenta a inhumar o en casos específicos como la inhumación colectiva, la cantidad de osamentas recuperadas en la exhumación y la cantidad que no pudo ser identificada.
- b. Autorización del juez, para el caso de exhumaciones e inhumaciones.
- c. Documento mediante el cual se acredita la propiedad o posesión del bien inmueble en el cual se pretende realizar la construcción, (si fuere el caso), indicando su ubicación y autorización municipal para la construcción.
- d. Dictamen Técnico favorable del proyecto de resarcimiento de dignificación emitido por el profesional idóneo del Programa Nacional de Resarcimiento.

12. Para documentar los expedientes por modalidad de mausoleos, nichos o panteones, el expediente deberá contener además:

- a. Fotocopia del Documento Personal de Identificación de cada uno de los posibles beneficiarios.
- b. Documento mediante el cual se acredita la propiedad o posesión del bien inmueble en el cual se pretende realizar la construcción, indicando su ubicación y autorización o licencia municipal para la construcción.
- c. Tres cotizaciones de parte de los beneficiarios del proyecto de conformidad con los requerimientos hechos por el profesional del Programa Nacional de Resarcimiento.
- d. Informe Técnico que versa sobre la visita y el trabajo de campo elaborado por el profesional de la Dirección de Aplicación de Medidas para establecer si el terreno cumple con las condiciones y requisitos técnicos.
- e. Acta notarial o convenio de compromiso por parte de los posibles beneficiarios en el cual se comprometen a utilizar la totalidad del monto entregado en el proyecto de dignificación en la modalidad de mausoleos, panteones y nichos.
- f. Dictamen Técnico favorable del proyecto de resarcimiento de Dignificación en la modalidad de mausoleos, panteones y nichos, emitido por el profesional idóneo del Programa Nacional de Resarcimiento.

13. Para documentar los expedientes por modalidad de construcción de monumentos y parques públicos, el expediente deberá contener además:

- a. Documento mediante el cual se acredita la propiedad o posesión del terreno en que se pretende construir el monumento, indicando su ubicación y autorización municipal para la construcción.
- b. Dictamen que versa sobre la visita de reconocimiento y el trabajo de campo elaborado por el profesional de la Dirección de Aplicación de Medidas para establecer si el terreno cumple con las condiciones y requisitos técnicos necesarios para desarrollar el proyecto solicitado, el cual debe ser firmado por quien lo elabora y el visto bueno del Director Encargado.

- c. Integración de costos desglosados por renglones del monumento: planos básicos debidamente firmado por el profesional que los elaboró.
- d. Cotización de por lo menos tres proveedores (propuestos por la comunidad) que se dediquen a la venta de materiales de construcción de conformidad con los requerimientos hechos por el profesional en la materia del Programa Nacional de Resarcimiento.
- e. Cotización de por lo menos tres constructoras (propuestas por la comunidad), de conformidad con los requerimientos hechos por el profesional en la materia del Programa Nacional de Resarcimiento.
- f. Licencia que autoriza la construcción; si fuere requisito municipal.
- g. Dictamen Técnico favorable (copia si es proyecto colectivo en cada expediente individual) emitido por el profesional idóneo del Programa Nacional de Resarcimiento, donde establezca que luego de haber revisado el diseño arquitectónico, planos constructivos y especificaciones generales y técnicas (determinando el tipo de obra a construir), se aprueba la cantidad de materiales de construcción y costos de los mismos, así como el costo de la mano de obra y flete (de ser necesario), por estar dentro de los precios promedio, así como el plazo de entrega. (en el caso de ser proyecto colectivo, el dictamen original deberá conservarse en la Unidad de Archivo del Programa Nacional de Resarcimiento).

Medida de Reparación Psicosocial y Rehabilitación

Para el otorgamiento de la medida de reparación psicosocial y rehabilitación, se deberá completar:

1. Testimonio del declarante que permita identificar la violación a sus derechos humanos durante el Enfrentamiento Armado Interno.
2. Copia del Documento Personal de Identificación del declarante
3. Certificado de nacimiento en original del declarante, con plazo vigente de 6 meses a su emisión.

4. Abordaje del profesional de la psicología del Programa Nacional de Resarcimiento que permita establecer las secuelas o efectos del trauma sufrido durante el Enfrentamiento Armado Interno (cuando el caso lo amerite).
5. Informe Técnico a cargo del profesional de la psicología del Programa Nacional de Resarcimiento que sustente la aplicación de la medida.
6. Certificación médica extendida por profesional del Ministerio de Salud Pública u otro, que determine el tipo de lesión, tratamiento específico, prótesis u otro que requiere la persona beneficiaria, así como la posible causa.
7. Solicitud por escrito de la persona posible beneficiaria requiriendo el apoyo específico para el tratamiento específico, prótesis u otro.
8. El posible beneficiario deberá presentar al Programa Nacional de Resarcimiento por lo menos 3 cotizaciones del tratamiento, prótesis, silla de ruedas u otros.
9. Dictamen de Aplicación de Medidas fundamentado en el certificado médico emitido por el profesional del Ministerio de Salud Pública u otro, con las especificaciones que el caso amerite.”

El Proyecto de Resarcimiento deberá contener:

1. Propuesta de proyecto de resarcimiento, emitido por la Dirección de Asuntos Jurídicos del Programa Nacional de Resarcimiento.
2. Dictamen u opinión emitido por la Dirección de Asuntos Jurídico del PNR.
3. Dictamen financiero del Programa Nacional de Resarcimiento, sobre la disponibilidad presupuestaria (solicitado por la Dirección Ejecutiva).
4. Resolución de la Dirección Ejecutiva y propone para su aprobación al Presidente de la CNR.
5. Resolución del Presidente de la CNR aprobando el proyecto.
6. Solicitud de transferencia de fondos, requerida por el Director Ejecutivo del Programa Nacional de Resarcimiento, a la Secretaría de la Paz, acompañado de la copia certificada del expediente del proyecto a resarcir.
7. Opinión de la Dirección de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de la Paz.
8. Opinión técnica de la Dirección Financiera de la Secretaría de la Paz.
9. Dictamen técnico de la Secretaría Técnica Administrativa de la Secretaría de la Paz.

10. Resolución que aprueba la transferencia de fondos para el proyecto propuesto por el Programa Nacional de Resarcimiento, emitida por la Secretaría de la Paz.
11. Elaboración de notificaciones, cheques y finiquitos por el Programa Nacional de Resarcimiento.
12. Acto protocolario de entrega de las medidas de resarcimiento, realizado por el Programa Nacional de Resarcimiento.
13. Acta administrativa donde conste la entrega del proyecto.
14. Liquidación del proyecto por parte del Programa Nacional de Resarcimiento.
15. Archivo del expediente y proyecto de Resarcimiento, que estará en resguardo del Programa Nacional de Resarcimiento.

Reseña Histórica del Programa Nacional de Resarcimiento

El Programa Nacional de Resarcimiento, es un programa estatal sin fines lucrativos, con el objetivo de resarcir a las víctimas civiles individuales y colectivas del conflicto armado interno, sin tendencia religiosa ni partidista.

Fue creado mediante acuerdos, para atender las demandas de las víctimas de la guerra con el propósito de crear el registro nacional de víctimas, resarcir o indemnizar por los daños ocasionados durante el Conflicto Armado a las familias, que en su mayoría pertenecen a la población maya y de las áreas rurales del país.

Creado por el Acuerdo Gubernativo 258-2003 y sus reformas, contenidas en el Acuerdo Gubernativo 539-2013 “constituye para el Estado de Guatemala la institución, creada tras la firma de los Acuerdos de Paz, destinada al resarcimiento y atención a las víctimas del conflicto armado interno suscitado entre 1960 y 1996” (Memoria de Labores, 2016, p, 3).

Para la atención a la población la oficina donde funciona el Programa Nacional de Resarcimiento de la sede regional de Quiché, se ubica en la zona 5 del municipio de Santa Cruz del Quiché, las instalaciones no son propias del programa sino están siendo alquiladas mediante contratos.

La sede regional del Programa Nacional de Resarcimiento, atiende a 14 municipios del departamento del Quiché y 3 municipios del departamento de Totonicapán

Para la atención a la población las personas pueden ir personalmente a las instalaciones del PNR en casos especiales los trabajadores van directamente hacia donde viva la víctima para prestar los servicios del Programa.

Procedimiento Para Ingresar al PNR

Como principal medida se encuentra resarcimiento Económico. El cual se proporciona una retribución económica de Q25, 000 mil por cada víctima tomando como máximo 2 víctimas por beneficiario, en este caso es de Q40, 000 mil por dos o más víctimas.

Como segunda medida se encuentra la dignificación de la víctima. En este caso el PNR realiza exhumaciones en cementerios clandestinos mediante una serie de procedimientos, y proporcionando panteones a los familiares de las víctimas fallecidas durante el conflicto armado interno. Para que estas medidas puedan ser aprobadas, la persona previa a ingresar al Programa tiene que realizar una serie de pasos y requisitos, entre ellos, cumplir con la papelería requerida para comprobar que las víctimas por la cual están pidiendo algún tipo de resarcimiento hayan existido y sean sus legítimos parientes.

Luego de cumplir con lo anterior se lleva a cabo la entrevista a la persona quien solicita el resarcimiento para que narre los hechos que ocurrieron durante el conflicto armado interno, luego esa entrevista se convierte en una declaración jurada, en este caso se lleva a cabo este proceso con un abogado y notario quien se encarga de dar fe y legalidad de los hechos, en donde la persona que está solicitando el resarcimiento está obligada a narrar los hechos de manera verídica.

Cabe mencionar que el PNR no cuenta con un abogado y notario pues este puesto no está cubierto por lo tanto las personas que requieran este tipo de servicio como declaración jurada, así como diferentes situaciones que se requiera en el expediente, deben de requerir los servicios de un abogado y notario para que se realice estos procedimientos legales que son indispensables, con lo cual es un gasto extra que corre por cuenta las personas, pues debería ser gratuito.

Como otro requisito, el personal del PNR, debe de hacer visitas al domicilio de la persona que solicita el resarcimiento para determinar su posición económica.

Luego de haber logrado todos estos pasos ingresa el expediente de la víctima o víctimas según sea el caso, al PNR, con lo cual se suma otra serie de pasos a seguir en el Programa tanto en la sede regional como central, para estudiar el caso.

Cabe destacar que las personas que llegan a las oficinas del PNR, en su mayoría son personas de escasos recursos, indígenas, de las áreas rurales de los diferentes municipios, en algunas casos solo dominan su idioma materno, en esta región es el idioma Kiché, por lo tanto el PNR, está obligado a atender a todas las personas quienes requieran el servicio, en su idioma materno, sin distinción alguna, como lo indica los fines y principios de la institución.

El Programa Nacional de Resarcimiento atiende aproximadamente a unas 10 personas semanalmente, entre ellos personas que únicamente llegan porque necesitan algún tipo de información, otras para realizar los trámites para ingresar al programa, y otras para averiguar en qué proceso va el expediente ingresado.

Pues en esta institución los usuarios deben de realizar varias visitas, para ingresar los expedientes al PNR y después de haber ingresado pues los procesos antes descritos requieren de mucho tiempo para que se apruebe el expediente y así recibir el resarcimiento solicitado.

Pero el hecho de haber ingresado al programa no significa que se apruebe el expediente y se les otorgue el resarcimiento solicitado pues se realizan procedimientos rigurosos, tanto en la sede regional, como central. Es por ello que la comunidades se han organizado y han propuesto líderes para que velen por los expedientes ingresados en el Programa, pues hay personas que llevan años de haber ingresado expedientes al PNR, y no tienen respuesta alguna.

Los líderes comunitarios en ocasiones intervienen para proponer al personal para laborar en el Programa, este tipo de nombramiento afecta aunque la mayoría de trabajadores no cumplen o no llenan los requisitos requeridos para ejercer el puesto otorgado, pues han ingresado al programa por la organización de las comunidades, como medida de presión para obtener resultados positivos a sus peticiones.

El Programa Nacional de Resarcimiento, debería de brindar más servicios e implementar las demás medidas como la de reparación psicosocial y rehabilitación, esto para atender a las víctimas de violaciones y maltrato verbal, psicológico y físico este tipo de atención lo brinda un

psicólogo, pues este tipo de servicio es un proceso indispensable para llenar los requisitos requeridos. Lamentablemente por las condiciones económicas de las personas, no logran pagar estas condiciones psicológicas.

Técnica utilizada en el análisis institucional.

Análisis FODA

La identificación de estrategias de acción se realizó a través de la técnica del FODA, desarrollada con la participación de todo el Personal del Programa Nacional de Resarcimiento (PNR), tomando en cuenta la importancia de analizar la situación interna y externa de las áreas más importantes del Programa para saber con qué recursos contamos, que obstáculos encontramos, cual es el sentido de la labor del Programa así como determinar cuál es la situación administrativa y educativa del PNR, para determinar cuál será la problemática elegida, para dar seguimiento con la investigación.

Según Roberto Espinosa, la Matriz FODA se define como:

La matriz de análisis dafo o foda, es una herramienta estratégica de análisis de la situación de la empresa. El principal objetivo de aplicar la matriz dafo en una organización, es ofrecer un claro diagnóstico para poder tomar las decisiones estratégicas oportunas y mejorar en el futuro.

Matriz para determinar las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades del PNR, para determinar la problemática de la investigación.

Tabla 3: Resultado del análisis FODA, en el PNR.

	FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
NEGATIVOS	DEBILIDADES	AMENAZAS
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de manual de funciones y procedimientos. 2. Falta de recursos didácticos Informativos como trifoliales, libros u otras herramientas para las personas. 3. Falta de coordinación con entidades para la difusión de información acerca del programa. 4. Falta de un plan de seguimiento para la aplicación de las Medidas de Resarcimiento 5. Falta de organización administrativa y del personal para brindar información y atención a las personas o víctimas del conflicto armado interno. 6. Sobre carga laboral del personal 7. Falta de seguimiento al proceso de resarcimiento. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal reducido en la región de PNR de Quiché 2. No hay comunicación directa de los departamentos de la sede central con el personal de la sede regional 3. Cambio de gobierno puede afectar los procesos de resarcimiento 4. Reformas en el congreso puede afectar y darle fin al PNR 5. Negligencia de las víctimas del conflicto armado en cumplir con los requisitos para obtener los beneficios del programa 6. Población desinformada cansada puede manifestar 7. Fallecimiento de las personas de la tercera edad puede ocurrir antes de ser resarcidas 8. Negatividad de las entidades como Registro Nacional de la Personas (RENAP) para facilitar documentos requeridos por las víctimas.
POSITIVOS	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se fomenta el trabajo en equipo 2. Cuenta con recursos tecnológicos, (internet, teléfono, computadoras), mobiliarios y Otransporte 3. Personal con experiencia 4. Es una institución estatal 5. Se toman decisiones multidisciplinario con preparación y potencial académico 6. Comunicación activa entre el personal. 7. El programa tiene como principales actores a los sobrevivientes del PNR. 8. Personal bilingüe 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El programa no funciona bajo presiones políticas 2. Apoyo en alianzas sectoriales con fondos sociales y/o instituciones del Estado 3. Expectativas de las víctimas e interés de testificar los hechos durante el conflicto armado 4. Organizaciones internacionales tienen intereses por apoyar y dar acompañamiento a los procesos de resarcimiento 5. Existen medios de comunicación local accesibles para anuncios acerca del programa. 6. Entidades religiosas facilitan información y espacios para la atención a los sobrevivientes del Conflicto armado interno. 7. Estudiantes de la CUSACQ realizan prácticas administrativas, seminarios, EPS, trabajos de graduación, para el mejoramiento y desarrollo del PNR.

Descripción: Se muestran las debilidades, las amenazas, las fortalezas, las oportunidades del PNR.

Encuesta de apoyo en mecanismos administrativos de información y atención para el Programa Nacional de Resarcimiento de la sede Regional de Quiché.

Nombre del estudio: situación de acceso al proceso de resarcimiento para las víctimas del Conflicto Armado Interno en el Programa Nacional de Resarcimiento de Santa Cruz del Quiché.

Objetivo de la encuesta: determinar cuáles son los mecanismos de atención e información que reciben las víctimas del conflicto armado interno, en el Programa Nacional de Resarcimiento con sede en Santa Cruz del Quiché.

Esta encuesta está dirigida al personal del Programa Nacional de Resarcimiento con sede en Santa Cruz del Quiché. Esta dividida en dos partes, la primera son preguntas orientadas a los mecanismos de atención que se les brinda a las víctimas del conflicto armado interno y la segunda son preguntas orientadas a los mecanismos administrativos de información que se les brinda a las víctimas del conflicto armado interno.

***Obligatorio**

1. Dirección de correo electrónico *

A continuación se le presentan una serie de interrogantes, para responder marque con una X en el cuadro de la respuesta que considere correcta.

2. 1. ¿Cuál es el cargo que desempeña en el Programa Nacional de Resarcimiento? *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- Coordinador (a) Regional
- Abogado (a) y Notario
- Analista Jurídico
- Psicólogo (a)
- Entrevistador (a)
- Asistente Administrativo (a)
- Promotor (a) Regional
- Piloto/conserje

3. 2. En el Programa Nacional de Resarcimiento ¿Qué idioma utilizan para brindar información, atención y acompañamiento a las víctimas/beneficiarios que realizan tramites para el proceso de resarcimiento? *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- Idioma Español
- Idioma Kiché
- Otro

4. Si se atiende en otro idioma a las víctimas/beneficiarios del PNR mencionelo a continuación. *

5. 3. En el Programa Nacional de Resarcimiento ¿Qué idioma utilizan para brindar atención e información a las personas o usuarios que la requiera? *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- Idioma Español
 Idioma Kiché
 Otro

6. Si se atiende en otro idioma, mencionelo a continuación *

7. 4. Describa que tipos de personas/usuarios acuden al Programa Nacional de Resarcimiento a pedir información acerca de los servicios que presta la institución. *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- Estudiantes
 Autoridades comunitarias
 Autoridades del PNR
 Periodistas
 Extranjeros
 Víctimas del conflicto armado

8. 5. ¿El Programa Nacional de Resarcimiento cuenta personal asignado para brindar atención e información sobre los servicios que presta? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

9. Si su respuesta a la pregunta anterior es no, responda por qué *

10. 6. ¿Por cada sesión de atención a las víctimas/beneficiarios, cuánto tiempo disponen para brindar la atención? *

Marca solo un óvalo.

- 0 a 15 min.
 16 a 30 min.
 31 a mas tiempo

11. 7. Marque los días específicos de atención para las víctimas/beneficiarios del PNR *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- Lunes
 Martes
 Miércoles

12. 8. ¿En el Programa Nacional de Resarcimiento se cuenta con procesos de capacitación constante para brindar un mejor servicio de atención e información? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

18. Si su respuesta es no, responda por qué. *

19. 11. ¿En la medida de indemnización económica podría mencionar algunos ejemplos de resarcimiento que ha realizado el PNR de la sede regional de Quiché? *

20. 12. ¿En la medida de restitución material podría mencionar algunos ejemplos de resarcimiento que ha realizado el PNR de la sede regional de Quiché? *

21. 13. ¿En la medida de reparación psicosocial y rehabilitación podría mencionar algunos ejemplos de resarcimiento que ha realizado el PNR de la sede regional de Quiché? *

22. 14. ¿En la medida de dignificación a las víctimas podría mencionar algunos ejemplos de resarcimiento que ha realizado el PNR de la sede regional de Quiché? *

23. 15. ¿En la medida de resarcimiento cultural podría mencionar algunos ejemplos de resarcimiento que ha realizado el PNR de la sede regional de Quiché? *

24. 16. ¿Describe en que consiste la asesoría de tipo legal que se le brinda a las víctimas/beneficiarios del PNR? *

25. 17. ¿Según su experiencia cuantas personas acuden por mes, al Programa Nacional de Resarcimiento para solicitar algún tipo de atención o información? *

Marca solo un óvalo.

- 1 a 20
 21 a 40
 41 a 60
 más de 60

26. 18. ¿Cuál es el medio que se utiliza para brindar información a las víctimas del conflicto armado? *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- Verbal
 Impreso
 Audiovisual
 Otro

27. 19. ¿Cual es la estrategia de comunicación que utiliza el PNR? *

28. 20. ¿En el Programa Nacional de Resarcimiento utiliza medios para difundir la información a los usuarios/victimistas ? ¿Cuales? *

29. 21. El Programa Nacional de Resarcimiento ¿cuenta con presupuesto asignado para realizar estrategias de comunicación ? *

30. 22. Desde su experiencia cuales serian las mejores estrategias de comunicación para el Programa Nacional de Resarcimiento. *

31. 23. ¿Considera que los mecanismos administrativos de información y atención son adecuados para cumplir los funciones del PNR? *

Marca solo un óvalo.

- Si
 No

32. ¿Por qué? *

33. Escriba a continuación sus observaciones finales. *

Matriz de categorías: de las diferentes medidas y modalidades de Resarcimiento del PNR. Con el propósito de establecer como se definen las medidas y modalidades de resarcimiento al momento de iniciar el proceso de resarcimiento dentro del programa. Durante el año 2019.

Tabla 4: *Medida de restitución material*

Medidas de Resarcimiento	Modalidad	Criterios de Priorización	Beneficiarios restituidos	Causas de la negativa del resarcimiento	Monto para las medidas
<p>Restitución Material Son aquellas medidas que pretenden reestablecer, poner en su lugar o compensar las pérdidas o la situación material existente de las personas antes de la violación. En este componente se estará abordando la restitución de tierra, vivienda, la seguridad jurídica de la tierra y la inversión productiva</p>	<p>Restitución de Tierras. Se considera que el problema agrario fue una de las causas que desencadenaron el enfrentamiento armado interno. Por ese enfrentamiento, muchas comunidades se vieron obligadas a abandonar sus tierras y desplazarse hacia otros lugares, por eso el Programa Nacional de Resarcimiento contempla la restitución o compensación de tierras.</p> <p>Seguridad Jurídica sobre la Tierra Debido a que muchas víctimas manifiestan no tener certeza jurídica sobre la posesión de la tierra, el Programa Nacional de Resarcimiento coordinará con el área de regularización del Fondo de Tierras, a efecto que el tratamiento de los casos del PNR tengan una atención expedita, para lo cual se emitirán las normas reglamentarias pertinentes.</p> <p>Restitución de Vivienda Tomando en cuenta que durante el enfrentamiento armado interno, comunidades, grupos y personas en lo individual se vieron forzados a desplazarse de sus lugares de residencia, el Programa Nacional de Resarcimiento impulsará la restitución o compensación de vivienda por la destrucción y/o pérdida total o parcial de ésta.</p> <p>Inversión Productiva. Tomando en consideración que durante el enfrentamiento armado las víctimas también perdieron medios y relaciones de producción, las cuales disminuyeron sus posibilidades de desarrollo, el PNR destinará recursos que permitan financiar actividades productivas a las víctimas</p>	<p>El Programa Nacional de Resarcimiento deberá considerar la gravedad de la violación, la condición socioeconómica, vulnerabilidad social, con especial atención a las viudas, huérfanos, discapacitados, adultos mayores y menores de edad</p>	<p>En proceso de construcción de vivienda con una sola víctima</p>	<p>Si en el registro nacional de las personas RENAP, no aparece acta de defunción, o partida de nacimiento de la víctima, porque en la cedula de vecindad la víctima aparece con nombre u apellidos diferentes que en la partida de nacimiento o acta de defunción. Por falsedad en la información de los beneficiarios, pues en ocasiones las víctimas no murieron a causa del conflicto armado interno, sino por otras circunstancias como accidentes o enfermedades</p>	<p>Q.975,000.00</p>

Descripción: Se detalla todo lo referente a la medida de restitución material.

Tabla 3: *Medida de Reparación Psicosocial y Rehabilitación*

Medidas de Resarcimiento	Modalidad	Criterios de Priorización	Beneficiarios restituidos	Causas de la negativa del resarcimiento	Monto para las medidas
<p>Medidas de Reparación Psicosocial y Rehabilitación El componente está dirigido a todas las víctimas de violaciones a los derechos humanos por causa del enfrentamiento armado interno, que sufran afecciones psicosociales y físicas derivadas de dichos hechos. Atenderá especialmente a quienes fueron más afectados –como el caso de las víctimas torturadas- y a quienes en la actualidad se encuentran en grupos más vulnerables de la sociedad, considerando los orígenes étnicos y la identidad cultural de las víctimas, así como su edad y género. Tomará en cuenta el lugar donde se encuentren, para garantizar que la atención llegue a todos</p>	<p>Reparación psicosocial Está dirigido a brindar atención psicosocial a víctimas de violaciones de derechos humanos durante el enfrentamiento armado, tanto a nivel individual, como familiar y comunitario, con atención priorizada a mujeres, niños, niñas y jóvenes, y con absoluto respeto a la identidad étnica y cultural de cada uno.</p> <p>Rehabilitación a personas con discapacidad El enfrentamiento armado interno produjo un nivel de discapacidad que hoy tiene fuertes implicaciones en las comunidades rurales, tanto la discapacidad física como mental, las cuales afectan no solamente a la persona que la padece sino también a su familia y a la comunidad</p>	<p>El Programa Nacional de Resarcimiento deberá considerar la gravedad de la violación, la condición socioeconómica, vulnerabilidad social, con especial atención a las viudas, huérfanos, discapacitados, adultos mayores y menores de edad</p>	<p>Atención psicológica a 15 víctimas del conflicto armado interno</p>	<p>Si en el registro nacional de las personas RENAP, no aparece acta de defunción, o partida de nacimiento de la víctima, porque. Porque en la cedula de vecindad la victima aparece con nombre u apellidos diferentes que en la partida de nacimiento o acta de defunción. Por falsedad en la información de los beneficiarios, pues en ocasiones las víctimas no murieron a causa del conflicto armado interno, sino por otras circunstancias como accidentes o enfermedades</p>	<p>Q.975,000.00</p>

Descripción: Se detalla todo lo referente a la medida de reparación psicosocial y rehabilitación

Tabla 4: Medida de dignificación de las víctimas

Medidas de Resarcimiento	Modalidad	Criterios de Priorización	Beneficiarios restituidos	Causas de la negativa del resarcimiento	Monto para las medidas
<p>Dignificación de las víctimas. En el informe de la Comisión para el Esclarecimiento Histórico se establecen una serie de recomendaciones dirigidas a promover y restablecer la dignidad de las víctimas de violaciones a Derechos Humanos ocurridas durante el enfrentamiento armado interno y la divulgación de los informes de la CEH y REMHI para preservar la memoria histórica</p>	<p>Día de la Dignidad de las víctimas Promover la celebración del Día Nacional de la Dignidad de la Víctimas (25 de febrero) en coordinación con organizaciones sociales y con la participación de diferentes dependencias del Estado, primordialmente del Ministerio de Educación</p>	<p>El Programa Nacional de Resarcimiento o deberá considerar la gravedad de la violación, la condición socioeconómica, vulnerabilidad social, con especial atención a las viudas, huérfanos, discapacitados, adultos mayores y menores de edad</p>	<p>100 personas</p>	<p>Porque en el registro nacional de las personas RENAP, no aparece acta de defunción, o partida de nacimiento de la víctima, porque. Porque en la cedula de vecindad la víctima aparece con nombre u apellidos diferentes que en la partida de nacimiento o acta de defunción. Por falsedad en la información de los beneficiarios, pues en ocasiones las víctimas no murieron a causa del conflicto armado interno, sino por otras circunstancias como accidentes o enfermedades</p>	<p>Q.975,000.00</p>
	<p>Exhumaciones Teniendo en cuenta que existen en diferentes lugares del país una gran cantidad de cementerios clandestinos, y que la exhumación en sí misma representa un acto de reparación impulsará la restitución o compensación de vivienda por la destrucción y/o pérdida total o parcial de ésta</p>		<p>60 mujeres 40 hombres</p>		<p>Monto para la medida de dignificación</p>
	<p>Monumentos de dignificación Se construirán monumentos que contribuyan a dar dignificación a las víctimas y promuevan la cultura de paz, en los lugares en donde se realicen exhumaciones, en comunidades de víctimas, en sitios de significación histórica y cabeceras municipales y departamentales</p>				<p>Q2,6000.00</p>
	<p>Cimentando la Cultura de Paz Para fomentar la cultura de paz es necesario que los espacios públicos (monumentos, calles, plazuelas, escuelas, parques, instituciones, programas, etc.) no se identifiquen con los nombres de personas sindicadas como violadores de derechos humanos y/o símbolos de represión contra la población, para lo cual el PNR identificará los espacios que a la fecha no cumplen con esta interpretación y promoverá el cambio de los mismos por nombres que dignifiquen a las víctimas y/o contribuyan a cimentar la paz y la reconciliación</p>				
<p>Difusión y promoción del informe de la CEH. Es necesario promover un proceso de reflexión sobre el enfrentamiento armado y sobre la realidad nacional con el fin de obtener conclusiones y lecciones de lo sucedido</p>					

Descripción: se detalla todo lo relacionado a la medida de dignificación

Tabla 5: *Medida de Resarcimiento cultural*

Medidas de Resarcimiento	Modalidad	Criterios de Priorización	Beneficiarios restituidos	Causas de la negativa del resarcimiento	Monto para las medidas
<p>Resarcimiento Cultural El PNR plantea, con el propósito de contribuir al proceso de reconciliación y reconstrucción del tejido social de las comunidades afectadas por el enfrentamiento armado en el respeto de la identidad cultural de las víctimas, la recuperación de la cultura de las comunidades que fueron afectadas por el enfrentamiento armado</p>	<p>Educación La finalidad del programa es facilitar el acceso a programas de educación formal para las víctimas y sus familiares directos a los centros educativos al alcance de ellas. Para hacerlo posible dará continuidad al programa de becas existente, buscando ampliar recursos y cobertura de beneficiarios; entre ellos estarían los jóvenes involucrados en el servicio militar obligatorio. Los beneficiarios del componente de becas serán definidos de conformidad al sistema de información del PNR</p>	<p>El Programa Nacional de Resarcimiento deberá considerar la gravedad de la violación, la condición socioeconómica, vulnerabilidad social, con especial atención a las viudas, huérfanos, discapacitados, adultos mayores y menores de edad</p>	<p>En esta medida a las víctimas del conflicto armado interno, la atención se les presta en el idioma materno de la localidad, en esta región de Quiché, se les brinda la atención en el idioma Kiché, siendo un idioma maya</p>	<p>Porque en el registro nacional de las personas RENAP, no aparece acta de defunción, o partida de nacimiento de la víctima, porque. Porque en la cedula de vecindad la victima aparece con nombre u apellidos diferentes que en la partida de nacimiento o acta de defunción. Por falsedad en la información de los beneficiarios, pues en ocasiones las víctimas no murieron a causa del conflicto armado interno, sino por otras circunstancias como accidentes o enfermedades</p>	<p>Q.975,000.00</p>
	<p>Atención a las mujeres víctimas de violencia sexual Durante el enfrentamiento armado, la política contrainsurgente en el campo y la ciudad, utilizó la violación y la violencia sexual contra población específica, provocando secuelas físicas y emocionales en las víctimas sobrevivientes y en sus comunidades de origen. De estos hechos fueron víctimas mujeres de diferentes estratos sociales, tanto en lo urbano como en lo rural</p>				
	<p>Atención a la niñez desaparecida durante el enfrentamiento armado interno. La Comisión Nacional de Búsqueda de Niñez Desaparecida durante el Enfrentamiento Armado Interno (CNBND) –creada por parte de la Sociedad Civil y la Procuraduría de los Derechos Humanos con base a las Recomendaciones del Informe de la CEH- identificaron la problemática alrededor de la niñez desaparecida durante el enfrentamiento armado interno y la importancia de lograr el reencuentro o la culminación del duelo, según sea el caso</p>				
	<p>Atención a Adultos Mayores Una parte de la población víctima del enfrentamiento armado se encuentra actualmente arriba de los setenta años. Su edad les dificulta el acceso hacia otras medidas de resarcimiento que puedan favorecerlos, a lo que se le suma el grado de vulnerabilidad por pobreza y de afectación</p>				

Descripción: Se detalla todo lo relacionado a la medida de resarcimiento cultural y sus modalidades.

Tabla 8: *Medida de Indemnización Económica*

Medidas de Resarcimiento	Modalidad	Criterios de Priorización	Beneficiarios restituidos	Causas de la negativa del resarcimiento	Monto para las medidas
<p>Resarcimiento Cultural</p> <p>Cuando las violaciones a los derechos humanos afecta la vida o la integridad física, no es posible su restitución. Por ello, la indemnización económica es una medida de resarcimiento por medio de la cual el Estado guatemalteco reconoce el daño moral producido como consecuencia de las graves violaciones a los derechos humanos.</p>	<p>Esta medida de resarcimiento no tiene modalidades.</p>	<p>El Programa Nacional de Resarcimiento deberá considerar la gravedad de la violación, la condición socioeconómica, vulnerabilidad social, con especial atención a las viudas, huérfanos, discapacitados, adultos mayores y menores de edad</p>	<p>23 personas 18 mujeres 5 hombres</p>	<p>Porque en el registro nacional de las personas RENAP, no aparece acta de defunción, o partida de nacimiento de la víctima, porque. Porque en la cedula de vecindad la victima aparece con nombre u apellidos diferentes que en la partida de nacimiento o acta de defunción. Por falsedad en la información de los beneficiarios, pues en ocasiones las víctimas no murieron a causa del conflicto armado interno, sino por otras circunstancias como accidentes o enfermedades</p>	<p>Q.975,000 .00 Monto para la medida de indemnización. Q.560,000 .000</p>

Descripción: se detalla todo lo relacionado a la medida de indemnización económica.



Figura 4. Realizando la entrega de la solicitud para la realización de la investigación en el PNR.



Figura 10. Realizando el análisis documental con una trabajadora del PNR

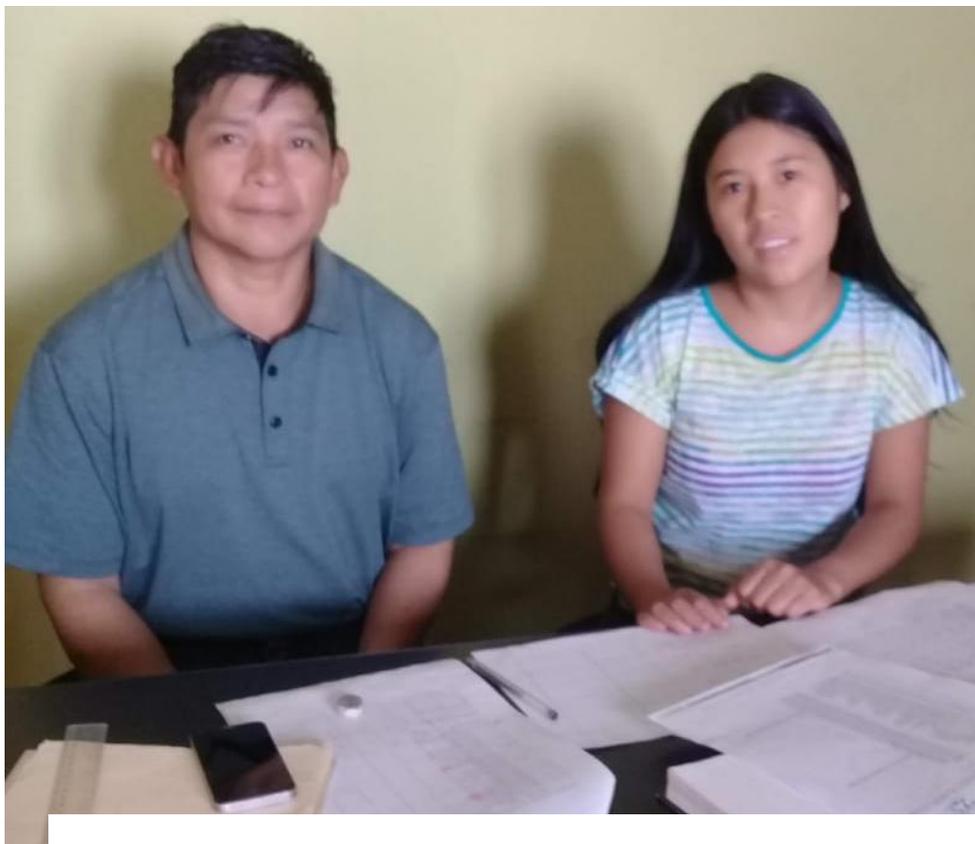


Figura 11. Realizando el análisis documental con un trabajador del PNR



Figura 12. Realizando la clausura del trabajo de gradación en el PNR.



Figura 13. Entrega del proyecto a las autoridades del PNR.



Figura 14. Entrega del proyecto de graduación a autoridad de la universidad.



CUSACQ
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Quiché

**MANUAL ADMINISTRATIVO,
PROGRAMA NACIONAL DE
RESARCIMIENTO**



**SANTA CRUZ DEL QUICHÉ,
JUNIO 2020**

El presente material ha sido elaborado por:

Universidad de San Carlos de Guatemala

Centro Universitario de Quiché -CUSACQ-

Asesora CUSACQ

Licda. Claudia Melissa Mateo Tojín

Establecimiento

Programa Nacional de Resarcimiento, sede de Quiché

Elaboración de contenido

PEM Dina Eulalia Ren Castillo

Diagramación y Diseño

PEM Dina Eulalia Ren Castillo

Documento elaborado

**Guía Administrativa para Iniciar con los Trámites de Resarcimiento
en el Programa Nacional de Resarcimiento sede Regional de Quiché.**

Primera Edición, Santa Cruz del Quiché, noviembre 2019

Este documento se realizó en el marco del Trabajo de Graduación, para culminar con el pensum de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa con Especialidad en Medio Ambiente de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Centro Universitario de Quiché – CUSACQ-

Nota: Se permite la reproducción parcial o total del presente manual, cuando se realice con fines educativos y no de carácter lucrativo. Se debe de mencionar la fuente en donde se extrajo la información.

Índice

Temática

Página

Presentación.....	i
Objetivos del manual.....	1
Primera Parte	
Naturaleza del Programa Nacional de Resarcimiento.....	3
Objetivo.....	3
Visión y misión.....	4
Fines.....	5
Principios.....	6
Cobertura.....	8
Organigrama.....	8
Lo que se pretende alcanzar.....	9
Forma de Evaluar.....	9
Segunda Parte	
Descripción de los Puestos y las Funciones.....	11

Lo que se pretende alcanzar.....	18
Forma de Evaluar.....	18
Tercera Parte	
Definición de víctima.....	31
Violaciones a los Derechos Humanos que se contemplan en este Programa	32
Requisitos Generales para Optar a las Medidas de Resarcimiento....	33
Requisitos Específicos para las medidas y modalidades de Resarcimiento.....	34
Medida de Resarcimiento Económico.....	34
Medida de Restitución Material.....	38
Medida de Resarcimiento Cultural.....	47
Medida de Dignificación	48
Medida de Reparación Psicosocial y Rehabilitación.....	52
Lo que se pretende alcanzar.....	40
Forma de Evaluar.....	40
Ejemplo de daños psicológicos causados a las víctimas causadas durante el conflicto armado interno.....	41
Estrategias de afrontamiento negativas, si no se brinda Atención a las víctimas.....	42
Estrategias de afrontamiento positivas, si se brinda atención a las víctimas.....	43
Conclusión	55
Referencias bibliográficas.....	56

PRESENTACION

El presente documento es un manual administrativo el cual fue elaborado directamente para el uso y aplicación del personal del Programa Nacional de Resarcimiento sede de Quiché. El cual atiende a 14 municipios del departamento del Quiché y 3 municipios del departamento de Totonicapán.

La presente manual contiene información básica acerca del PNR, como la visión, misión, fines y principios, entre otros, como primera fase del manual, debido a que es información que todo miembro del PNR que debe de saber y conocer.

Como segunda fase del manual administrativo se describen las funciones generales y específicas que debe de cumplir cada miembro de la institución, de acuerdo al puesto que desempeñen dentro del PNR.

También se encuentran los requisitos que deben cumplir previo ingresar a laborar en la institución, seguidamente se encuentran las habilidades que debe de tener cada trabajador.

En la tercera fase del manual administrativo se describen los requisitos generales de las medidas de resarcimiento que se implementan en el PNR, así como también los requisitos y procesos específicos de cada medida y sus diferentes modalidades, puesto que el manual, fue elaborado directamente para el uso y aplicación del personal que labora en el Programa Nacional de Resarcimiento. Para que tenga una incidencia positiva pues facilitara el acceso al proceso de resarcimiento para las víctimas del Conflicto Armado Interno.

Objetivos

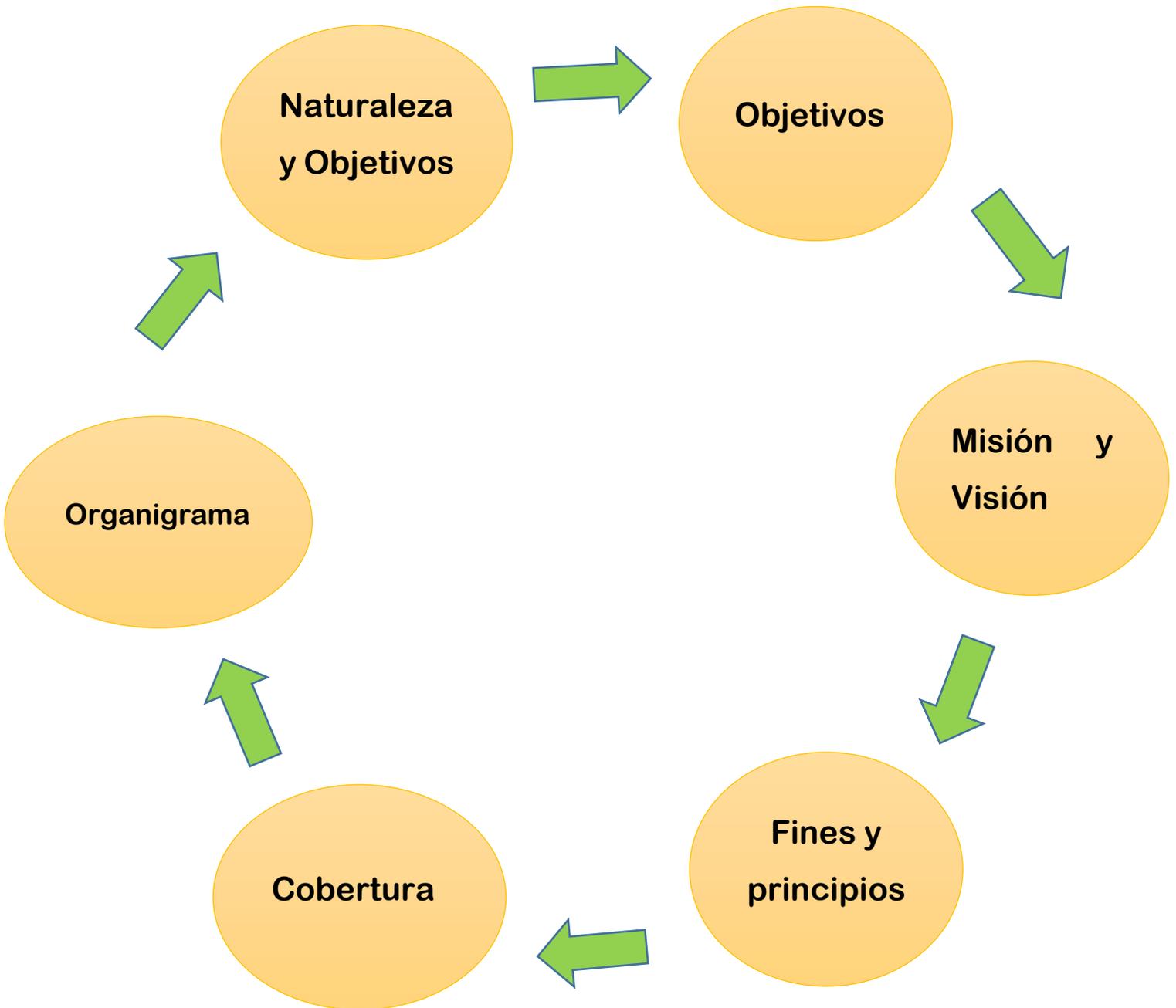
Generales

Proporcionar un manual administrativo, con el fin primordial de mejorar la calidad de atención e información que se les presta a las víctimas del conflicto armado interno, mediante el uso y aplicación del mismo, con lo cual repercutirá directamente a mejorar el acceso al proceso de resarcimiento.

Específicos

- Proporcionar un documento para el personal del PNR, con los fines, los principios, la visión y misión, objetivos de la institución, con el fin de facilitar el trabajo institucional.
- Organizar las funciones del personal del PNR, con el fin de brindar un mejor servicio de atención e información a las personas, víctimas o beneficiarios del Programa Nacional de Resarcimiento.
- Garantizar procesos de atención e información pertinente para cada medida de resarcimiento con el fin de facilitar el acceso al proceso de resarcimiento para las víctimas del Conflicto Armado Interno.

Primera parte



Lo que se pretende alcanzar....
Primera parte; dirigido al personal del
Programa
Nacional de Resarcimiento

Competencia	Indicador de Logro
1. Reafirma los conceptos básicos de Programa Nacional de Resarcimiento como: principios, fines, objetivos, misión y visión.	1. Determina las metas del Programa Nacional de Resarcimiento mediante la visión, misión y objetivos de la institución. 2. Identifica y ejecuta los fines y principios que persigue el Programa Nacional de Resarcimiento.

Técnicas de evaluación: Primera Parte

Técnicas de Evaluación
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Observación directa ✓ Registros y cuadro de actitudes de los trabajadores ✓ Escala de actitudes ✓ Escala de rango ✓ Autoevaluación ✓ Evaluación

Naturaleza del Programa Nacional de Resarcimiento

El Programa Nacional de Resarcimiento, es un programa estatal sin fines lucrativos, con el objetivo de resarcir a las víctimas civiles individuales y colectivas del conflicto armado interno, sin tendencia religiosa ni partidista.

Objetivos del PNR

Realizar el resarcimiento individual o colectivo de las víctimas de violaciones a los Derechos Humanos cometidos durante el conflicto armado interno.

Visión y Misión

3

Visión

Ser el programa de Estado que articule el esfuerzo integral de la política pública de resarcimiento en función de la reconciliación nacional.

Promover la dignificación integral para lograr resultados de desarrollo mediante el resarcimiento y asistencia integral, con prioridad a quienes más lo requieran dada su condición económica y social.

Misión

4

Fines del PNR

Corresponder al derecho de reparación y resarcimiento a las víctimas de violaciones de derechos humanos.

Cumplir con las obligaciones contraídas por el Estado de Guatemala, en relación con los convenios internacionales en materia de derechos humanos de los cuales el país es parte.

Dar cumplimiento a los compromisos adquiridos por el Estado guatemalteco en los Acuerdos de Paz, especialmente el Acuerdo Global de Derechos Humanos y el Acuerdo para el establecimiento de la Comisión para el Esclarecimiento Histórico y su correspondiente informe.

Dar cumplimiento a las recomendaciones de la CEH con participación y trabajo conjunto entre representantes del Estado y la sociedad civil.

Los criterios y medidas de resarcimiento se fundamentan por los siguientes principios.

Principios	
Equidad:	Principio que establece que las medidas de resarcimiento se aplicarán en igualdad de derechos a las víctimas o beneficiarios.
Justicia:	Principio que establece que las medidas de resarcimiento se otorgarán conforme a derecho de reparación de las víctimas o beneficiarios y para que se garantice el bienestar y desarrollo integral.
Celeridad:	Principio que establece que las solicitudes de las víctimas o beneficiarios deberán tramitarse y resolverse con disposición y prontitud.
Accesibilidad:	Principio que establece que las víctimas o beneficiarios tienen el derecho de ser atendidas sin distinción alguna.
Gratuidad:	Principio que establece que las víctimas o beneficiarios de las medidas de resarcimiento obtendrán sin costo alguno el resarcimiento que el Programa le otorgue.
Sencillez:	Principio que establece que el procedimiento para acceder a las medidas de resarcimiento integral a las víctimas o beneficiarios se realice de forma clara y simple.
Imparcialidad:	Este principio establece que la atención y aplicación de las medidas de resarcimientos se impulsarán con fundamento en criterios objetivos, sin discriminación, preferencias, sesgos o prejuicios

Principios	
Integridad:	Principio que establece que las medidas de resarcimiento, serán aplicadas y orientadas a la reparación y fortalecimiento del tejido social.
Efectividad:	Principio que establece que las medidas de resarcimiento deberán orientarse a la plena reparación del derecho humano vulnerado.
Multilingüismo:	Este principio establece que las víctimas o beneficiarios deben ser atendidos en su idioma materno.
Publicidad:	Principio que establece que ciertos actos realizados por el Programa Nacional de Resarcimiento son públicos.
Inclusión:	Este principio establece que toda víctima o beneficiario debe ser atendida sin distinción alguna.
Participación social:	Mediante la aplicación de las diversas medidas de resarcimiento se fortalecerá la participación ciudadana, fomentando el desarrollo individual y colectivo.
Respeto a la identidad cultural:	Este principio constituye que, las medida(s) de resarcimiento serán aplicadas respetando la pertinencia de valores, tradiciones, creencias y todos los aspectos culturales de las víctimas o beneficiarios.
Confidencialidad	Principio que establece que los testimonios son otorgados bajo garantía de confidencia.
Capacidad de Pago:	Principio el cual establece que el Programa Nacional de Resarcimiento está supeditado a las asignaciones de acuerdo a la disponibilidad financiera del Estado.
Integralidad:	Principio que establece que las medidas de resarcimiento se facilitarán cobertura integral a las víctimas o beneficiarios.

Cobertura del PNR

Nacional

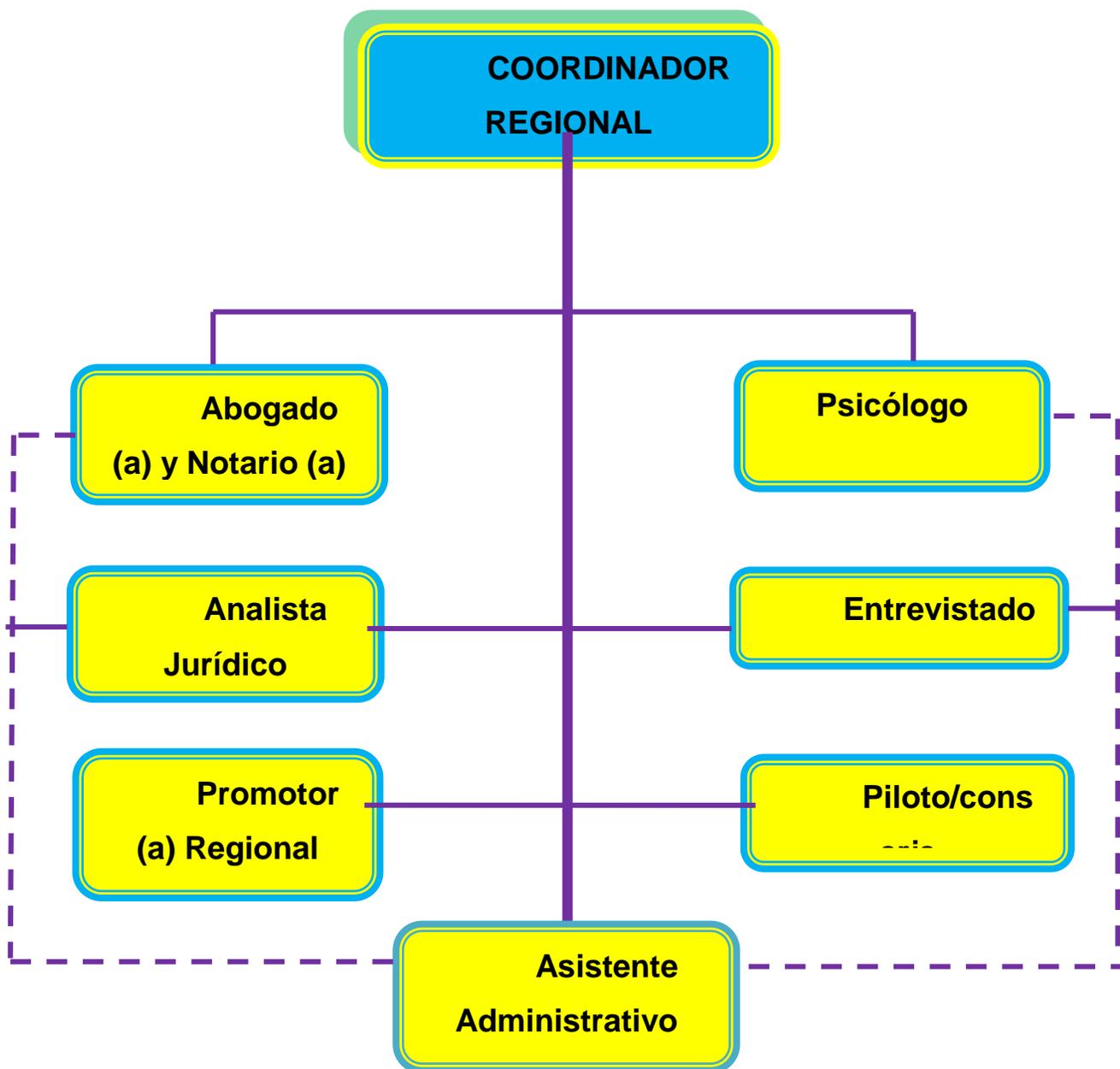
En el año 2003 empieza a funcionar la oficina central del Programa Nacional de Resarcimiento en la zona 2 de la ciudad capital de Guatemala, con atención al departamento de Guatemala y otras ciudades aledañas, así mismo se inician los planes pilotos para la atención inmediata a las comunidades mayormente afectadas por el conflicto armado interno sufrido en Guatemala durante más de 36 años.

Regional

En el año 2005 se dio apertura a las oficinas que están actualmente funcionando en el país entre ellos: Chimaltenango, Huehuetenango, Cobán en alta Verapaz, Rabinal en Baja Verapaz, Sololá, Quiché y

En julio del año 2005 empieza a funcionar la oficina de la sede regional de Santa Cruz del Quiché, del Programa Nacional de Resarcimiento.

Organigrama de la Coordinación Regional del Programa Nacional de Resarcimiento.



Fuente: Estudiante de la Universidad de San Carlos de Guatemala CUSACQ.

Segunda parte

**SE DETALLAN
LOS PUESTOS
Y LAS
FUNCIONES
DECADA
UNO DE
LOS MIEMBROS
DEL
PROGRAMA
NACIONAL DE
RESARCIMIENTO**

Lo que se pretende alcanzar....

Segunda parte; dirigido al personal del Programa Nacional de Resarcimiento

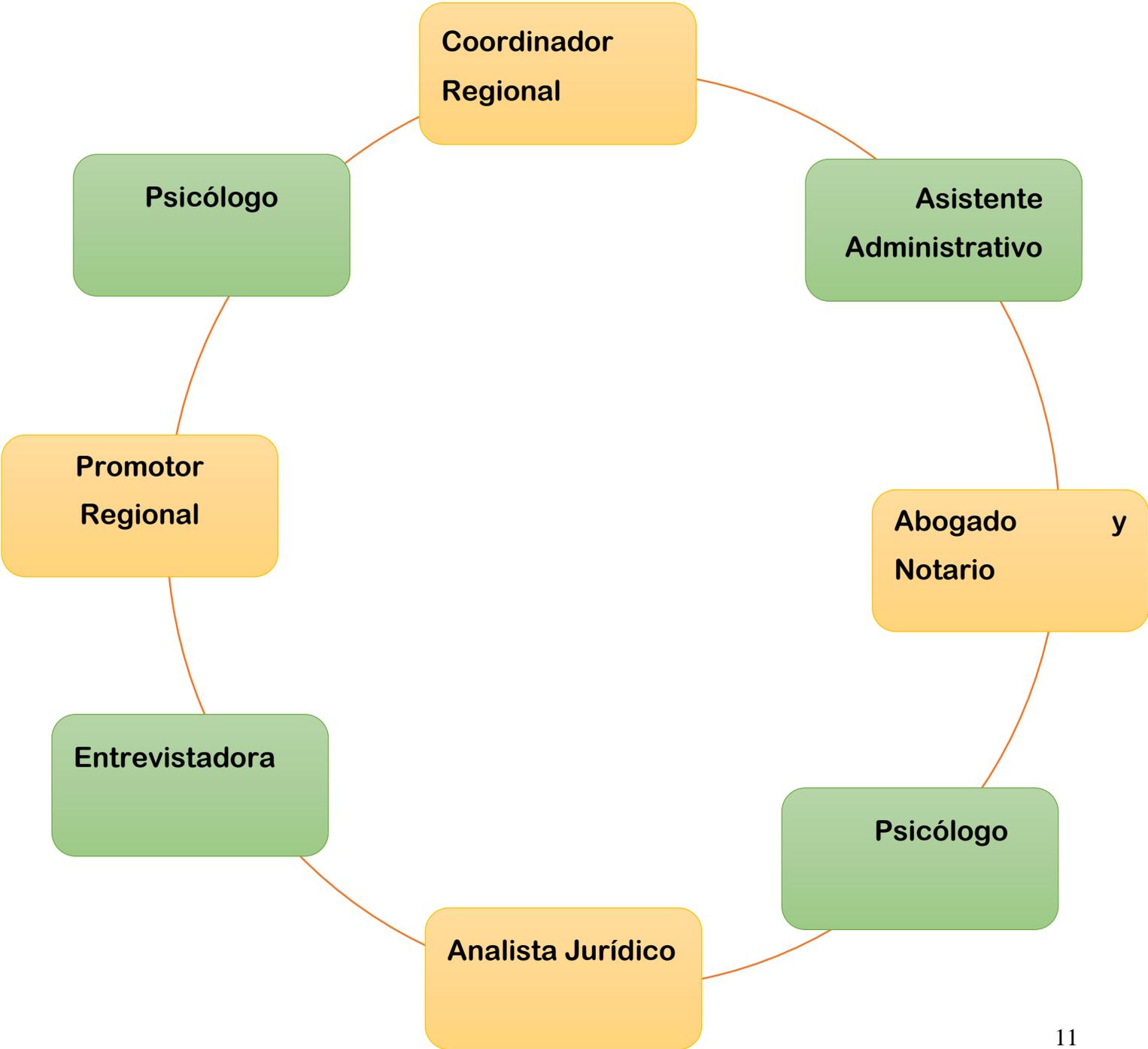
Competencia	Indicador de Logro
<p>1. Utiliza y pone en práctica las funciones generales y específicas de acuerdo al puesto que desempeñen dentro de la institución.</p>	<p>1. Ejecuta con precisión las funciones generales y específicas de acuerdo al puesto que desempeñen dentro de la institución.</p> <p>2. Amplia la participación que tiene dentro de la institución, mediante la implementación de nuevas habilidades y características de acuerdo al puesto de trabajo.</p>

Técnicas de evaluación: Segunda Parte

Técnicas de Evaluación

- ✓ Observación directa
- ✓ Registros y cuadro de actitudes de los trabajadores
- ✓ Escala de actitudes
- ✓ Escala de rango
- ✓ Autoevaluación
- ✓ Evaluación
- ✓ Diario de Reflexión
- ✓ Producciones escritas
- ✓ Pruebas orales o escritas
- ✓ Creación de proyectos dentro de la institución.

Puestos



En donde se especifica

- Puesto
- Inmediato Superior
- Función General
- Funciones Especificas
- Formación y experiencia requerida
- Habilidades y características personales

Descripción de puestos y funciones

SEDE REGIONAL DE QUICHÉ
PROGRAMA NACIONAL DE RESARCIMIENTO

Puesto Nominal: Servicios Profesionales o Técnicos

Puesto Funcional: Coordinador (a) Regional

Inmediato Superior: Director (a) de Sedes Regionales

Puestos que Supervisa:

- Asistente
- Abogado (a) y Notario (a)
- Psicóloga
- Analista Jurídico
- Entrevistador
- Promotor Comunitario
- Piloto
- Conserje

Función General:	Coordina eficaz y eficientemente las actividades del Programa Nacional de Resarcimiento de la sede regional de Santa Cruz del Quiché, procurando la efectividad, logro de objetivos y metas de resarcimiento integral.
------------------	--

Funciones Específicas:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Garantiza el cumplimiento de planes, metas, políticas y medidas del PNR. 2. Administra eficientemente los recursos financieros, medios de transporte, equipos y otros bienes asignados.
------------------------	---

3. Conoce, aplica y hace cumplir los reglamentos, manuales, instructivos y procedimientos establecidos para las actividades del PNR. 13
4. Elabora el plan operativo anual.
5. Elabora mapeo de la región a ser atendidos del PNR.
6. Planifica, coordina, y dirige el trabajo del equipo a cargo, para la operativización de las actividades necesarias en el marco de los objetivos y metas del PNR.
7. Supervisa y evalúa las actividades ejecutadas por el equipo de trabajo a su cargo.
8. Responsable del funcionamiento del sistema informático de la coordinación regional.
9. Responsable de los medios de transporte asignados para el cumplimiento de las funciones y metas.
10. Responsable de expedientes y documentación sobre casos de víctimas o sobrevivientes del Conflicto Armado Interno en la región.
11. Administra y vela por el resguardo del mobiliario y equipo asignado a la coordinación.
12. Planifica el cronograma de resarcimiento en coordinación con la dirección de sedes regionales.
13. Diseña y propone proyectos a la dirección de aplicación de medidas, en el marco de las políticas de resarcimiento.
14. Facilita el flujo de información entre la sede regional y oficinas del PNR.
15. Elabora informes mensuales sobre el avance de ejecución, dificultades y seguimiento de tareas del equipo a su cargo.
16. Supervisa el trabajo de campo que realiza el personal a su cargo.
17. Asegura la eficiente administración de los recursos humanos, técnicos, financieros asignados a la región.
18. Es la autoridad máxima del Programa Nacional de Resarcimiento en la región del departamento de Quiché.
19. Establece y promueve relaciones interinstitucionales locales, sociedad civil organizada, organismos internacionales y medios de comunicación con el fin de coordinar esfuerzos el marco de la política de resarcimiento.

20. Identifica y atiende a líderes de las organizaciones de víctimas con él, objetivo de establecer alianzas que permitan atender oportunamente a las víctimas del Conflicto Armado Interno.
21. Garantiza que se cumpla la estrategia de comunicación del PNR en la región.
22. Canaliza a través de sedes regionales las necesidades de recursos humanos para los procesos de reclutamiento, selección y contratación y capacitación de recursos humanos.
23. Atiende labores inherentes a su puesto y aquellas que sean asignadas por dirección de sedes regionales y por las autoridades superiores del PNR.

Formación y experiencia requerida:

- Licenciatura en una carrera de las ciencias sociales
- Colegiado activo
- Mínimo tres años comprobables de experiencia en temas sociales y manejo de personal.

Habilidades y características personales

- Capacidad de organización y planificación
- Liderazgo
- Manejo y resolución de conflictos
- Dominio de las leyes y principios vigentes en materia de Derechos Humanos
- Experiencia y capacidad para dirigir personal
- Sensible a la temática institucional
- Responsable y proactivo
- Excelentes relaciones interpersonales
- Conocimiento de problemática en la región
- Conocimiento de idioma predominante
- Discrecionalidad en el manejo de información
- Persona con principios y valores comprobables.

SEDE REGIONAL DE QUICHÉ
PROGRAMA NACIONAL DE RESARCIMIENTO

Puesto Nominal:	Servicios Técnicos
Puesto Funcional:	Asistente Administrativo
Inmediato Superior:	Coordinador (a) Regional
Puestos que Supervisa:	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno
Función General:	Asiste a la coordinación regional en las acciones previas y durante los procesos de resarcimiento en la región de Quiché. Facilita el flujo de información entre coordinación y dirección de sedes regionales en oficinas centrales.
Funciones Específicas:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asiste al coordinador de la sede regional de Quiché en la coordinación, ejecución y supervisión de actividades, en el marco de la política de resarcimiento. 2. Facilita el flujo de información entre la dirección de sedes regionales y la coordinación regional de Quiché. 3. Recibe, revisa y gestiona información documental que egresa e ingresa a la coordinación regional de Quiché. 4. Registra y administra, información y documentación en el archivo de la coordinación regional de Quiché. 5. Atiende y facilita información u orienta a víctimas del Conflicto Armado Interno.

- | | |
|--|--|
| | <p>6. Facilita la información vía telefónica a víctimas del Conflicto Armado Interno. 15</p> <p>7. Elabora, transmite o reproduce información al interno y fuera de la coordinación regional de Quiché, según instrucciones del jefe inmediato.</p> <p>8. Asiste a las unidades de la coordinación regional de Quiché, en sus actividades y tareas según instrucciones del jefe inmediato.</p> <p>9. Asiste al coordinador regional con la agenda de reuniones técnicas o con víctimas de la región de Quiché.</p> <p>10. Coordina las actividades del piloto, mensajero y conserje de la coordinación regional de Quiché</p> |
|--|--|

Formación y experiencia requerida:

- Título de nivel medio
- Mínimo un año de experiencia en el área administrativa

Habilidades y características personales

- Capacidad de organización y planificación
- Liderazgo
- Manejo y resolución de conflictos
- Dominio de las leyes y principios vigentes en materia de Derechos Humanos
- Experiencia y capacidad para dirigir personal
- Sensible a la temática institucional
- Responsable y proactivo
- Excelentes relaciones interpersonales
- Conocimiento de problemática en la región
- Conocimiento de idioma predominante
- Discrecionalidad en el manejo de información
- Persona con principios y valores comprobables

SEDE REGIONAL DE QUICHÉ
PROGRAMA NACIONAL DE RESARCIMIENTO

Puesto Nominal: Servicios Profesionales

Puesto Funcional: Abogado (a) y Notario (a)

Inmediato Superior: Coordinador (a) Regional

Puestos que Supervisa:

- Ninguno

Función General:	Asesora a la coordinación regional de Quiché, en torno a las actividades relacionadas con estrategias y aplicación de políticas de resarcimiento en la región.
------------------	--

Funciones Específicas:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analiza y dictamina sobre propuestas de estrategias y aplicación de políticas de resarcimiento que le encomiende el jefe inmediato. 2. Analiza y dictamina sobre casos y solicitudes de resarcimiento presentados por víctimas del Conflicto Armado Interno en la región de Quiché. 3. Elabora documentos legales que provean certeza jurídica a las actividades del PNR en la región de Quiché. 4. Hace constar notarialmente la identificación de víctimas reconocidos como tales durante los procesos de exhumaciones relacionados con la implementación de medidas psicosociales en comunidades afectadas por el Conflicto Armado Interno. 5. Autoriza actas notariales de declaración jurada para documentar el presunto derecho al resarcimiento económico en el PNR. 6. Legaliza firmas de convenios para ejecutar los pagos de resarcimiento.
------------------------	---

- | | |
|--|--|
| | <ol style="list-style-type: none"> 7. Participa en la entrega de resarcimientos para hacer constar notarialmente los hechos en la región de Quiché. 16 8. Legaliza firmas de convenios para ejecutar los resarcimientos que le requiera el jefe inmediato. 9. Coordina y realiza visitas domiciliarias a beneficiarios de resarcimiento. 10. Acompaña, en caso necesario, a los beneficiarios de resarcimiento para la obtención de documentos de identificación. 11. Analiza y califica mandatos otorgados en el extranjero que le delegue el jefe inmediato. 12. Asesora a beneficiarios del PNR de la región de Quiché en cuanto a la documentación legal de sus expedientes. 13. Otras funciones afines que le asigne el jefe inmediato. |
|--|--|

Formación y experiencia requerida:

- Colegiado activo
- Mínimo dos años de experiencia comprobables en el ejercicio de su profesión.

Habilidades y características personales

- Conocimiento de las leyes y principios vigentes en materia de Derechos Humanos
- Experiencia y capacidad para dirigir personal
- Sensible a la temática institucional
- Excelente dominio de leyes
- Trabajo en equipo
- Responsable y proactivo
- Excelentes relaciones interpersonales
- Analítico y argumentativo
- Ética y profesionalismo
- Persona con principios y valores comprobables

SEDE REGIONAL DE QUICHÉ
PROGRAMA NACIONAL DE RESARCIMIENTO

Puesto Nominal:	Servicios Profesionales
Puesto Funcional:	Psicólogo (a)
Inmediato Superior:	Coordinador (a) Regional
Puestos que Supervisa:	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno
Función General:	Implementa la atención psicosocial individual, familiar y comunitaria con base en las estrategias, tácticas y procedimientos diseñadas y establecidas por el PNR.
Funciones Específicas:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecuta las acciones de atención psicosocial individual, familiar y comunitario que ofrece el PNR a víctimas sobrevivientes del Conflicto Armado Interno en la región de Quiché. 2. Programa, prioriza, propone y ejecuta la atención psicosocial según la gravedad o complejidad de casos en la región de Quiché. 3. Ejecuta las estrategias políticas de atención integral a casos de niñez desaparecida, procurando la coordinación con organizaciones dedicadas al tema y con personas contratadas por el PNR para el efecto. 4. Realiza entrevistas y da seguimiento a mujeres sobrevivientes de violencia sexual durante el Conflicto Armado Interno. 5. Elabora contextos históricos en el marco de la reparación psicosocial y prioridades del PNR en la coordinación regional que corresponda. 6. Realiza diagnósticos psicosociales según instrucciones del jefe inmediato y con base en los esquemas y procedimientos del PNR. 7. Establece y refiere casos para atención clínica al área de salud mental del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

- | | |
|--|--|
| | <ol style="list-style-type: none">8. Da seguimiento psicosocial especial a los casos que indique el jefe inmediato.9. Ejecuta otras funciones inherentes al puesto que le asigne al jefe inmediato. |
|--|--|

Formación y experiencia requerida:

- Licenciatura en Psicología
- Colegiado activo
- Mínimo dos años de experiencia comprobables en el ejercicio de su profesión y que se relacione con temas sociales.

Habilidades y características personales

- Manejo y resolución de conflictos
- Sensible a la temática institucional
- Responsable y proactivo
- Excelentes relaciones interpersonales
- Conocimiento de problemática en la región
- Conocimiento de idioma predominante
- discrecionalidad en el manejo de información
- Analítico y argumentativo
- Ética y profesionalismo
- Persona con principios y valores comprobables

SEDE REGIONAL DE QUICHÉ
PROGRAMA NACIONAL DE RESARCIMIENTO

Puesto Nominal:	Servicios Técnicos
Puesto Funcional:	Analista Jurídico
Inmediato Superior:	Coordinador (a) Regional
Puestos que Supervisa:	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno
Función General:	Recibe, revisa, analiza y dictamina sobre expedientes de cosas de víctimas sobrevivientes del Conflicto Armado Interno asignados por el jefe inmediato, determinado su calificación para acciones de resarcimiento.
Funciones Específicas:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conoce y aplica la legislación, reglamentos, manuales, instructivos y procedimientos establecidos para el análisis y dictamen. 2. Revisa los documentos que forman los expedientes objeto de análisis. 3. Analiza el contexto de la región a la que corresponde cada uso objeto de análisis. 4. Determinan y dictamina si los expedientes analizados encajan en las políticas y medidas de resarcimiento. 5. Comunica al jefe inmediato superior los casos que por su complejidad y circunferencia ameriten tratamiento especial. 6. Realiza actividades de registros, análisis y dictamen en cada caso asignado. 7. Recopila información sustantiva y complementaria indispensable para analizar, dictaminar y completar los expedientes asignados.

8. Ingresa información de expedientes analizados y dictaminados a la base de datos que existe para el afecto y de acuerdo al procedimiento establecido.
9. Elabora informe semanal de los casos analizados.
10. Elabora proyectos de resarcimiento económico y material a requerimiento del jefe inmediato.
11. Otras funciones inherentes al puesto, que le requiera el jefe inmediato.

Formación y experiencia requerida:

- Pensum cerrado en una licenciatura de ciencias jurídicas.
- Mínimo 2 años experiencia comprobable en temas.
- Relacionados a su profesión.

Habilidades y características personales

- Dominio de las leyes y principios vigentes en materia de derechos humanos.
- Sensible a la temática.
- Dominio de leyes.
- Conocimiento del idioma predominante.
- Responsable y proactivo.
- Trabajo en equipo.
- Excelentes relaciones interpersonales.
- Analítico y argumentativo.
- Ética y profesionalismo.
- Capacidad para redacción.

SEDE REGIONAL DE QUICHÉ PROGRAMA NACIONAL DE RESARCIMIENTO	
Puesto Nominal:	Servicios Técnicos
Puesto Funcional:	Entrevistador (a)
Inmediato Superior:	Coordinador (a) Regional
Puestos que Supervisa:	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno
Función General:	Programa y realiza entrevista a familiares de víctimas o a víctimas sobrevivientes del Conflicto Armado Interno, que se presentan a las oficinas del Programa Nacional de Resarcimiento a dar su testimonio para establecer si califican según las políticas de resarcimiento.
Funciones Específicas:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programa y organiza entrevistas a víctimas sobrevivientes del Conflicto Armado Interno, según instrucciones y manuales de procedimiento. 2. Realiza entrevista a víctimas sobrevivientes determinan la consistencia, circunstancias y posibles medios de prueba que pueden sustentar al caso sobre el cual se realiza la entrevista. 3. Proporciona información sobre los beneficios que otorga el PNR a víctimas sobrevivientes del Conflicto Armado Interno. 4. Registra la información proporcionada por las víctimas a través de sus testimonios. 5. Sistematiza la información recabada de acuerdo a lineamientos técnicos para el efecto. 6. Documenta el expediente de la víctima, cumpliendo con la información requerida de acuerdo a los procedimientos establecidos para cada caso.

7. Da seguimiento a los expedientes asignados para entrevista.
8. Atiende otras labores inherentes al puesto que le requiera el jefe inmediato.
9. Elabora informes sobre casos específicos que le requiera el jefe inmediato o la propia gestión de los casos.
10. Participa en los eventos de resarcimientos a víctimas.

Formación y experiencia requerida:

- Título de nivel medio.
- Mínimo 2 años de experiencia comprobable de trabajo con las comunidades

Habilidades y características personales

- Sensible a la temática institucional.
- Responsable y proactivo.
- Capacidad de síntesis.
- Dominio del idioma de la región.
- Habilidad para redactar informes.
- Trabajo en comunidad.
- Persona con principios y valores comprobables.

SEDE REGIONAL DE QUICHÉ
PROGRAMA NACIONAL DE RESARCIMIENTO

Puesto Nominal: Servicios Técnicos

Puesto Funcional: Promotor (a) Regional

Inmediato Superior: Coordinador (a) Regional

Puestos que Supervisa:

- Ninguno

Función
General:

Realizar la gestión social, administrativa y técnica que permite la implementación de medidas de resarcimiento individual y colectivo en las comunidades de la sede regional asignada.

Funciones
Específicas:

1. Realiza visitas y elabora estudios sociales en las comunidades de las sedes regional que corresponda, que permite aplicar medidas de resarcimiento individual y colectivo.
2. individual y colectivo.
3. Establece y mantiene canales de relacionamiento con las comunidades estratégicas para el cumplimiento de los objetos del PNR.
4. Establece comunicación con comités u organizaciones de víctimas que faciliten elementos e insumos para los estudios comunitarios.
5. Conoce y aplica la política de resarcimiento integral de las comunidades asignadas, de conformidad a los procedimientos establecidos por el PNR.
6. Recopila, revisa y presenta información para reportes a la coordinación regional que corresponda.

- | | |
|--|---|
| | <p>7. Establece comunicación con organizaciones de derechos humanos con la región que corresponda, que puedan aportar información necesaria sobre víctimas o sobrevivientes de víctimas del Conflicto Armado Interno.</p> <p>8. Documenta y aporta información necesaria para los expedientes de víctimas o sobrevivientes de Conflicto Armado Interno.</p> |
|--|---|

Formación y experiencia requerida:

- Diploma de nivel básico (mínimo)
- Mínimo 2 años comprobables de liderazgo comunitario

Habilidades y características personales

- Dominio de las leyes y principios vigentes en materia de derecho humano
- Sensible a la temática institucional
- Responsable y proactivo
- Habilidad para redactar informes
- Liderazgo en comunidades
- Dominio del idioma de la región
- Persona con principios y valores comprobable.

SEDE REGIONAL DE QUICHÉ
PROGRAMA NACIONAL DE RESARCIMIENTO

Puesto Nominal: Servicios Técnicos

Puesto Funcional: Piloto/conserje

Inmediato Superior: Coordinador (a) Regional

Puestos que Supervisa:

- Ninguno

Función General:

Brinda servicios de transportes y logística como piloto automovilista y mensajería de PNR.

Funciones Específicas:

1. Responsable del vehículo y herramienta que se le asigne para dar cumplimiento a comisiones oficiales de la coordinación regional.
2. Transporte personal de la coordinación regional PNR, asignado para cumplir comisiones oficiales.
3. Mantiene en buenas condiciones el vehículo asignado.
4. Llevar el control del vehículo bajo su responsabilidad (kilometraje, gasolina, servicios, entre otros).
5. Traslada el vehículo y llave del mismo, al área asignada al finalizar su jornada de trabajo.
6. Ejecuta labores de mensajería de la coordinación regional.
7. Responsable de la limpieza de las instalaciones de la sede regional que corresponda.
8. Informa al jefe inmediato sobre el estado del vehículo a su cargo.

9. Ejecuta labores inherentes al puesto asignada por el jefe inmediato.

Formación y experiencia requerida:

- Sexto grado de nivel primario
- Mínimo 2 años de experiencia en manejo de vehículo

Habilidades y características personales

- Licencia de conducir vigente tipo "B"
- Conocimiento de mecánica.
- Responsable y proactivo
- Conocimiento geográfico de la región
- Persona con principios y valores comprobables

Tercera parte



Lo que se pretende alcanzar....

Tercera parte; dirigido a las víctimas del Conflicto Armado Interno

Técnicas de evaluación: Tercera Parte

Competencia	Indicador de Logro
<p>1. Demuestra comprensión en los procesos que se llevan a cabo en el Programa Nacional de Resarcimiento, al momento de iniciar con los tramites de Resarcimiento</p>	<p>1. Comprende conceptos básicos que utiliza en Programa Nacional de Resarcimiento, esenciales para ingresar al programa, como definición de víctima, violaciones a los derechos humanos, medidas y modalidades de resarcimiento, etc.</p> <p>2. Participa voluntariamente en la elaboración del expediente para ingresar al Programa Nacional de Resarcimiento, mediante los requisitos generales y específicos de resarcimiento dados.</p> <p>3. Emite opiniones ante dudas que surgen durante los diferentes procesos de resarcimiento.</p>

Técnicas de Evaluación

- ✓ Observación directa
- ✓ Registros y cuadro de actitudes de los trabajadores
- ✓ Escala de actitudes
- ✓ Escala de rango
- ✓ Entrevistas
- ✓ Cuestionarios.

Ejemplo de daños psicológicos causados a las víctimas causadas durante el conflicto armado interno.

- ✓ 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 desesperanza y experimentados.
- ✓ Disminución de la autoestima.
- ✓ Pérdida del interés y la concentración en actividades anteriormente gratificantes.
- ✓ Cambio en el sistema de valores, especialmente la confianza en los demás y la creencia en un mundo justo.
- ✓ Hostilidad, agresividad, abuso 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.
- ✓ Alteraciones en el ritmo y el contenido del sueño.

Fuente: (Esbec, 2000, modificado)

Estrategias de afrontamiento negativas, si no se brinda atención a las víctimas.

- ✓ Anclaje en los recuerdos y planteamiento de preguntas sin respuesta
- ✓ Sentimientos de culpa
- ✓ Emociones negativas de odio o de venganza
- ✓ Aislamiento social
- ✓ Implicación en procesos judiciales, sobre todo cuando el sujeto se implica voluntariamente en ellos
- ✓ Consumo excesivo de alcohol o drogas
- ✓ Abuso de medicinas

Estrategias de afrontamiento positivas, si se brinda atención a las víctimas.

- ✓ Aceptación del hecho y resignación
- ✓ Experiencia compartida del dolor y de la pena
- ✓ Reorganización del sistema familiar y de la vida cotidiana
- ✓ Reinterpretación positiva del suceso (hasta donde ello es posible)
- ✓ Establecimiento de nuevas metas y relaciones
- ✓ Búsqueda de apoyo social
- ✓ Implicación en grupos de autoayuda o en ONG

Definición de Víctima

Para los efectos del PNR, se considera como víctimas, a quienes padecieron directa o indirectamente, individual o colectivamente, las violaciones a los derechos humanos que se contemplan en este Programa.

Violaciones a los Derechos Humanos que se contemplan en el Programa Nacional de Resarcimiento

Violaciones a los Derechos Humanos

<p>Desaparición forzada:</p>	<p>Entendida como la privación de la libertad de una o más personas o grupos de personas, cualquiera que fuere su forma, cometida por agentes del Estado, personas, o grupo de personas que actúen con la autorización, el apoyo o la aquiescencia del Estado, seguido de falta de información o de la negativa, con la cual se impide el ejercicio de los recursos legales y de las garantías procesales pertinentes.</p>
<p>Ejecución Extrajudicial</p>	<p>Es la privación arbitraria de la vida por orden de agentes del Estado o con su apoyo, complicidad, tolerancia o aquiescencia, sin un proceso judicial o legal, incluye los casos de muerte como resultado de la aplicación de tortura; el uso excesivo de la fuerza por la policía, las fuerzas armadas u otras fuerzas estatales o paraestatales; las agresiones cometidas por individuos o grupos que no se hallan bajo control oficial pero que actúen en colusión o connivencia con las autoridades.</p>
<p>Tortura Física</p>	<p>Tortura es todo acto realizado intencionalmente por el cual se infrinjan a una persona penas o sufrimientos físicos o mentales, con fines de investigación criminal, como medio intimidatorio, como castigo personal, como medida preventiva, como pena o con cualquier otro fin. Se entenderá también como tortura la aplicación de métodos tendientes a anular la personalidad de la víctima o a disminuir su capacidad física o mental, aunque no causen dolor físico o mental, o angustia psíquica.</p>

Desplazamiento Forzado	Se produce cuando comunidades, grupos o personas en lo individual, se ven forzados a desplazarse de sus lugares de residencia y/o trabajo, por temor a perder la vida a otros lugares más seguros en el interior o exterior del país.
Desplazamiento Forzado a menores	Se entiende cuando el ejército obligaba a participar a menores de dieciocho años en tareas militares.
Violencia Sexual	Se produce por parte de agresores varones contra mujeres que se encuentran reducidas o en cautiverio, para consumir diversas formas de agresión sexual, física o psicológica.
Violaciones en contra de la Niñez	Comprenden la sustracción y separación ilegal de niños e infantes de sus progenitores, la prostitución de niñas, adolescentes y las adopciones fraudulentas producidas en el marco del enfrentamiento armado.

Requisitos Generales para Optar a las Medidas de Resarcimiento

a) Presentar testimonio ante el Programa Nacional de Resarcimiento, en el cual el declarante hace un relato sobre todos los acontecimientos vividos durante el Enfrentamiento Armado Interno y de las personas relacionadas a los mismos.

b) Identificarse mediante el Documento Personal de Identificación – DPI-, que permita la individualización del declarante.

c) Individualización e identificación de la víctima.

Requisitos Específicos para cada Medida de Resarcimiento

Medida de Resarcimiento Económico

1. Testimonio de la persona que se considera víctima directa o indirecta de violaciones a Derechos Humanos a causa del Enfrentamiento Armado Interno.

Si hubiere necesidad de utilizar el apoyo de una persona que haga las veces de traductor del idioma materno de la persona declarante al español, deberá comparecer en el testimonio, quedando consignados sus datos generales y se adjuntará fotocopia legible y de ambos lados de su DPI.

2. Documentos de identificación personal del declarante y de los posibles beneficiarios:

- a) Fotocopia legible y de ambos lados del DPI.
- b) Certificado original de nacimiento expedido por RENAP
- c) Certificado de matrimonio expedido por RENAP, si fuere el caso.
- d) Certificado original de nacimiento expedido por RENAP, de todos los hijos procreados con la víctima (si fuere el caso).

3. Documentos de las víctimas, dependiendo de los derechos conculcados:

Documentos de las víctimas, dependiendo de los derechos conculcados:	
Ejecución Extrajudicial	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado original de nacimiento expedido por RENAP • Certificado original de defunción expedido por RENAP
Desaparición Forzada	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado original de nacimiento expedido por RENAP • Documentos que acrediten la identidad de la víctima si hubiere sido identificada en algún proceso de exhumación, emitidos por la entidad que realizó el proceso (INACIF, FAFG, otro) y que aún no ha podido realizarse su registro en el RENAP. • Certificado original de defunción expedido por RENAP • En caso no estar registrada la defunción de la presunta víctima, deberá adjuntarse certificación negativa de defunción expedida por RENAP y Acta Notarial de Declaración Jurada en la cual el requirente manifiesta que su pariente sufrió desaparición forzada.
Tortura Física o psicológica	<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia legible y de ambos lados del DPI. • Certificado original de nacimiento expedido por RENAP • Otras formas de acreditación o fuentes de información. • Informe técnico emitido por el profesional de la Psicología del Programa Nacional de Resarcimiento, en el cual, luego de haber brindado el acompañamiento

psicológico que considere necesario, concluye si es víctima o no de tortura física o psicológica.

Violencia o
violación
Sexual

- Fotocopia legible y de ambos lados del DPI.
- Certificado original de nacimiento expedido por RENAP
- Otras formas de acreditación o fuentes de información.
- Informe técnico emitido por Psicólogo(a) del Programa Nacional de Resarcimiento, en el cual, luego de haber brindado el acompañamiento psicológico que considere necesario, concluye si es o no víctima de violencia o violación sexual.

Lesiones
graves y
gravísimas

- Fotocopia legible y de ambos lados del DPI.
- Certificado original de nacimiento expedido por RENAP
- Otras formas de acreditación o fuentes de información.
- Certificado emitido por el profesional de la Medicina, en el cual, luego de haber realizado las pruebas y estudios necesarios, determina la gravedad de las lesiones en relación al nivel de incapacidad y temporalidad de las mismas.

Medida de Restitución Material

**Medida de Resarcimiento de restitución material en su
modalidad de Restitución de Vivienda**

**Son documentos necesarios
para la aplicación de la medida de
resarcimiento de restitución de
vivienda, los siguientes:**

1. Solicitud de la Comunidad que pretende ser beneficiada, firmada por los representantes de su Asociación, Comité o cualquier otra forma de organización dirigida al PNR
2. La Dirección de Aplicación de Medidas emite un Informe en el cual indica si es procedente o no, iniciar con el proceso para la aplicación de la medida.
3. Contexto completo y actualizado realizado por un equipo multidisciplinario de la Dirección de Aplicación de Medidas.
4. Diagnóstico comunitario actualizado, emitido por un trabajador social de la Dirección de Sedes Regionales.
5. Censo poblacional de la comunidad elaborado por un trabajador social de la Dirección de Sedes Regionales.
6. Documentos que acrediten la propiedad o posesión de tierra en donde pueda construirse la vivienda.

7. Copia legalizada del acta comunitaria donde se haga constar el proceso de cotización y elección de la empresa constructora.
8. Acta Administrativa de la Dirección de Aplicación de Medidas (para construcción individual) o certificación de punto de acta comunitaria (si es proyecto colectivo
9. Dictamen emitido por la entidad aprobada por el o los beneficiarios para construir, que establezca la viabilidad para construir la vivienda en el terreno específico.
10. Licencia que autoriza la construcción, si fuere requisito municipal.
11. Dictamen Técnico favorable (copia si es proyecto colectivo en cada expediente individual) emitido por el profesional idóneo del PNR.

12. Para documentar al beneficiario y su núcleo familiar:

- a. Fotocopia simple de los documentos personales de identificación y certificados originales de nacimiento extendidos por RENAP del beneficiario, cónyuge o conviviente e hijos dependientes.
- b. En caso que algún miembro del núcleo familiar haya fallecido, presentar certificado
- c. En los casos que no se pueda acreditar el parentesco conforme a las literales a y b del presente artículo, de alguno de los miembros del núcleo familiar, podrá documentarse con:
 - i. Certificados de asiento literal de nacimiento, extendida por RENAP;
 - ii. Certificado de asiento literal de cédula de vecindad, extendida por RENAP;
 - iii. Boleta de bautizo;
 - iv. Fotocopia simple de pasaporte;
 - v. Cualquier documento veraz con el que se pueda comprobar su existencia y que aporte la información necesaria para su identidad.

13. Constancia o Certificación de carencia de subsidio de FOPAVI/FOGUAVI
14. Hoja de consulta de verificación de base de datos firmado por Analista jurídico.
15. En caso que las cabezas de familia (padre y madre) del núcleo familiar original ya hayan fallecido, el beneficio corresponde por igual a los hijos, sin embargo los hermanos acuerdan cederle el derecho que les corresponde a uno solo de ellos.
16. Hoja de revisión por el analista jurídico.
17. En caso que del análisis del expediente se verifique o se compruebe que el posible beneficiario ha alterado, ocultado o manipulado la información del testimonio o de los demás documentos presentados, será excluido como posible beneficiario.
18. Acta notarial de declaración jurada por el beneficiario en la cual se dejará constancia que declara el compromiso de utilizar la totalidad del monto entregado en el proyecto de restitución de vivienda.
19. Informe o constancia emitida por la Coordinación de la Sede Regional por medio de la cual se acredita que los beneficiarios están vivos y son localizables.
20. Dictamen jurídico, en el cual deberá establecerse que el proyecto de resarcimiento ha sido verificado y cumple todos los requisitos para que una víctima sea considerada beneficiaria de la medida de resarcimiento.

Medida de Resarcimiento de restitución material en su modalidad de Inversión Productiva

Son documentos necesarios para la aplicación de la Medida de Resarcimiento de Restitución Material en su Modalidad de Inversión Productiva, los siguientes:

- 1.** Solicitud de la Comunidad que pretende ser beneficiada, firmada por los representantes de su Asociación, Comité o cualquier otra forma de organización, al PNR.
- 2.** Certificación del acta comunitaria de asamblea general, mediante la cual establecen la propuesta del proyecto que pretenden desarrollar.
- 3.** La Dirección de Aplicación de Medidas emite un Informe en el cual indica si es procedente o no, iniciar con el proceso para la aplicación de la medida.
- 4.** Contexto completo y actualizado realizado por un equipo multidisciplinario de la Dirección de Aplicación de Medidas.
- 5.** Diagnóstico comunitario actualizado, emitido por un trabajador social de la Dirección de Sedes Regionales.
- 6.** Censo poblacional de la comunidad elaborado por un trabajador social de la Dirección de Sedes Regionales.
- 7.** Documentos que acrediten la propiedad o posesión de la tierra en donde se desarrollará el proyecto de inversión productiva.

- 8.** Informe de la visita de reconocimiento que versa sobre el trabajo de campo elaborado por el técnico idóneo de la Dirección de Aplicación de Medidas -DAM-.
- 9.** Dictamen emitido por la Dirección de Aplicación de Medidas -DAM- que deberá contener el informe de estudio de capacidad del uso de la tierra.
- 10.** Además, deberá contener las cotizaciones (por lo menos 3) con el desglose de los materiales, productos, mano de obra y todo lo necesario para la implementación del proyecto.
- 11.** Constancia de que se ha verificado la viabilidad del proyecto en el Programa Rural Invest u otro programa análogo, emitida por el técnico de la Dirección de Aplicación de Medidas.
- 12.** Certificación de punto de acta comunitaria de la Asamblea General en la cual aceptan la propuesta del Programa Nacional de Resarcimiento -PNR-, sobre el proyecto que pretenden desarrollar.
- 13.** Certificación de punto de acta comunitaria de la Asamblea General en la cual se aceptan las condiciones y procesos del Programa Nacional de Resarcimiento -PNR-.
- 14.** Informe en el cual se concluye la fase técnica, manifestando que queda pendiente de la calificación.

15. Para documentar al beneficiario (a) y su núcleo familiar:

- a) Fotocopia simple de los documentos personales de identificación y certificados originales de nacimiento extendidos por RENAP del beneficiario, cónyuge o conviviente e hijos dependientes
- b) En caso que algún miembro del núcleo familiar haya fallecido, presentar certificado original de defunción o asiento literal de defunción.
- c) En los casos que no se pueda acreditar el parentesco conforme a las literales a y b del presente artículo, de alguno de los miembros del núcleo familiar, podrá documentarse con:
 - Certificados de asiento literal de nacimiento, extendida por RENAP;
 - Certificado de asiento literal de cédula de vecindad, extendida por RENAP;
 - Boleta de bautizo;
 - Fotocopia simple de pasaporte;
 - Cualquier documento veraz con el que se pueda comprobar su existencia y que aporte la información necesaria para su identidad.

16. Declaración jurada ante Alcalde Municipal de desplazamiento o fotocopia simple de la boleta de retorno al país.
17. Hoja de consulta de verificación de base de datos firmado por Analista
18. Hoja de revisión por el analista jurídico.
19. Acta notarial de compromiso por parte de los beneficiarios en el cual se comprometen a utilizar la totalidad del monto entregado en el proyecto de inversión productiva, elaborado por Notario del PNR.
20. Constancia de que todos los posibles beneficiarios forman parte de la entidad elegida para administrar los recursos (cooperativa u otra organización).
21. Dictamen jurídico, en el cual deberá establecerse que el proyecto de resarcimiento ha sido verificado y cumple todos los requisitos para que una víctima sea considerada beneficiaria de la medida de resarcimiento.
22. Informe o constancia emitida por la Coordinación de la Sede Regional por medio de la cual se acredita que los beneficiarios están vivos y son localizables.

Medida de Resarcimiento Cultural

La presente medida tiene carácter colectivo para la recuperación de la cultura de las comunidades que fueron afectadas por el Enfrentamiento Armado Interno.

1. Solicitud de la Comunidad que pretende ser beneficiada, firmada por los representantes de su Asociación, dirigida al PNR.
2. Certificación del acta comunitaria de asamblea general mediante la cual manifiestan su interés por el proyecto de resarcimiento cultural y aprueban la propuesta del proyecto de resarcimiento cultural, según caso.
3. Copia certificada del Acta de Asamblea Comunitaria de designación de sus representantes para el seguimiento a la solicitud y trámite del proyecto solicitado, acompañado con fotocopia del Documento Personal de Identificación de cada uno de los representantes ante PNR.
4. Certificación del punto de acta de asamblea comunitaria en la cual hacen constar la aceptación de las condiciones y procesos institucionales para desarrollar el proyecto.
5. Informe que justifique las actividades a realizar para la aplicación de la medida de resarcimiento cultural emitido por la Dirección de Aplicación de Medidas. El deberá ser aprobado por la Comisión Nacional de Resarcimiento o quien sea delegado.

Medida de dignificación de las Victimas

Para el otorgamiento de la medida de dignificación en sus distintas modalidades, regeneración del tejido social y el fortalecimiento de las relaciones sociales de convivencia, deberán completar los siguientes requisitos:

1. Solicitud individual o colectiva, de quien pretende ser beneficiado, firmada por los representantes de su Asociación, dirigido al PNR.
2. Copia autenticada o certificada que acredite la representación de la organización solicitante.
3. Copia certificada del Acta de Asamblea Comunitaria adjuntando fotocopia del Documento Personal de Identificación de cada uno de los representantes comunitarios.
4. Contexto completo y base actualizado realizado por un equipo multidisciplinario de la Dirección de Aplicación de Medidas.
5. Diagnóstico comunitario actualizado, emitido por un trabajador social de la Dirección de Sedes Regionales.
6. Censo poblacional de la comunidad elaborado por un trabajador social de la Dirección de Sedes Regionales.
7. Informe que justifique las actividades a realizar para la aplicación de la medida de resarcimiento de dignificación de víctimas.
8. Certificación del punto de acta de asamblea comunitaria en la cual hacen constar la aceptación de las condiciones y procesos institucionales para desarrollar el proyecto.

9. Para documentar los expedientes por exhumaciones e inhumaciones, será necesario incorporar:

- Constancia forense emitida por FAFG o CAFCA que identifique la osamenta a inhumar o en casos específicos como la inhumación colectiva, la cantidad de osamentas recuperadas en la exhumación y la cantidad que no pudo ser identificada.
- Autorización del juez, para el caso de exhumaciones e inhumaciones.
- Documento mediante el cual se acredita la propiedad o posesión del bien inmueble en el cual se pretende realizar la construcción, (si fuere el caso), indicando su ubicación y autorización municipal para la construcción.
- Dictamen Técnico favorable del proyecto de resarcimiento de dignificación emitido por el profesional idóneo del Programa Nacional de Resarcimiento.

10. Para documentar los expedientes por modalidad de mausoleos, nichos o panteones, el expediente deberá contener además:

- Fotocopia del Documento Personal de Identificación de cada uno de los posibles beneficiarios.
- Documento mediante el cual se acredita la propiedad o posesión del bien inmueble en el cual se pretende realizar la construcción, indicando su ubicación y autorización o licencia municipal para la construcción.
- Tres cotizaciones de parte de los beneficiarios del proyecto de conformidad con los requerimientos hechos por el profesional del Programa Nacional de Resarcimiento.
- Informe Técnico que versa sobre la visita y el trabajo de campo elaborado por el profesional de la Dirección de Aplicación de Medidas para establecer si el terreno cumple con las condiciones y requisitos técnicos.
- Acta notarial o convenio de compromiso por parte de los posibles beneficiarios en el cual se comprometen a utilizar la totalidad del monto entregado en el proyecto de dignificación en la modalidad de mausoleos, panteones y nichos.
- Dictamen Técnico favorable del proyecto de resarcimiento de Dignificación en la modalidad de mausoleos, panteones y nichos, emitido por el profesional idóneo del Programa Nacional de Resarcimiento.

11. Para documentar los expedientes por modalidad de construcción de monumentos y parques públicos, el expediente deberá contener además:

- Documento mediante el cual se acredita la propiedad o posesión del terreno en que se pretende construir el monumento, indicando su ubicación y autorización municipal para la construcción.
- Dictamen que versa sobre la visita de reconocimiento y el trabajo de campo elaborado por el profesional de la Dirección de Aplicación de Medidas para establecer si el terreno cumple con las condiciones y requisitos técnicos necesarios para desarrollar el proyecto solicitado.
- Integración de costos desglosados por renglones del monumento: planos básicos debidamente firmado por el profesional que los elaboró.
- Cotización de por lo menos tres proveedores que se dediquen a la venta de materiales de construcción de conformidad con los requerimientos hechos por el profesional en la materia del PNR.
- Cotización de por lo menos tres constructoras de conformidad con los requerimientos hechos por el profesional en la materia del PNR.
- Dictamen Técnico favorable (copia si es proyecto colectivo en cada expediente individual) emitido por el profesional idóneo del Programa Nacional de Resarcimiento.

Medida de Reparación Psicosocial y Rehabilitación

Para el otorgamiento de la medida de reparación psicosocial y rehabilitación, se deberá completar:

1. Testimonio del declarante que permita identificar la violación a sus derechos humanos durante el Enfrentamiento Armado Interno.
2. Copia del Documento Personal de Identificación del declarante
3. Certificado de nacimiento en original del declarante.
4. Abordaje del profesional de la psicología del Programa Nacional de Resarcimiento que permita establecer las secuelas o efectos del trauma sufrido durante el Enfrentamiento Armado Interno.
5. Informe Técnico a cargo del profesional de la psicología del Programa Nacional de Resarcimiento que sustente la aplicación de la medida.
6. Certificación médica extendida por profesional del Ministerio de Salud Pública u otro, que determine el tipo de lesión, tratamiento específico, prótesis u otro que requiere la persona beneficiaria, así como la posible causa.
7. Solicitud por escrito de la persona posible beneficiaria requiriendo el apoyo específico para el tratamiento específico, prótesis u otro.
8. El posible beneficiario deberá presentar al Programa Nacional de Resarcimiento por lo menos 3 cotizaciones del tratamiento, prótesis, silla de ruedas u otros.
9. Dictamen de Aplicación de Medidas fundamentado en el certificado médico emitido por el profesional del Ministerio de Salud Pública u otro, con las especificaciones que el caso amerite.

El Proyecto de Resarcimiento deberá contener:

1. Propuesta de proyecto de resarcimiento, emitido por la Dirección de Asuntos Jurídicos del Programa Nacional de Resarcimiento.
2. Dictamen u opinión emitido por la Dirección de Asuntos Jurídico del PNR.
3. Dictamen financiero del Programa Nacional de Resarcimiento, sobre la disponibilidad presupuestaria (solicitado por la Dirección Ejecutiva).
4. Resolución de la Dirección Ejecutiva y propone para su aprobación al Presidente de la CNR.
5. Resolución del Presidente de la CNR aprobando el proyecto.
6. Solicitud de transferencia de fondos, requerida por el Director Ejecutivo del Programa Nacional de Resarcimiento, a la Secretaría de la Paz, acompañado de la copia certificada del expediente del proyecto a resarcir.
7. Opinión de la Dirección de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de la Paz.

8. Opinión técnica de la Dirección Financiera de la Secretaría de la Paz.
9. Dictamen técnico de la Secretaría Técnica Administrativa de la Secretaría de la Paz.
10. Resolución que aprueba la transferencia de fondos para el proyecto propuesto por el Programa Nacional de Resarcimiento, emitida por la Secretaría de la Paz.
11. Elaboración de notificaciones, cheques y finiquitos por el Programa Nacional de Resarcimiento.
12. Acto protocolario de entrega de las medidas de resarcimiento, realizado por el Programa Nacional de Resarcimiento.
13. Acta administrativa donde conste la entrega del proyecto.
14. Liquidación del proyecto por parte del Programa Nacional de Resarcimiento.
15. Archivo del expediente y proyecto de Resarcimiento, que estará en resguardo del Programa Nacional de Resarcimiento.

Conclusiones

Se facilitó un manual administrativo para el uso y aplicación del personal del Programa Nacional de resarcimiento, con lo cual mejoraran los procesos de atención e información para las víctimas del conflicto armado interno, esto repercutirá de manera positiva en el acceso que tienen las víctimas al programa nacional de resarcimiento.

Se proporcionó al Programa Nacional de resarcimiento un manual el cual contiene diferentes aspectos administrativos del Programa Nacional de Resarcimiento como los objetivos, la misión y visión, fines y principios que persiguen el PNR. Para que los trabajadores del PNR, tengan siempre presente cual es la dirección del PNR.

Se realizó un documento de tipo administrativo dirigido directamente al personal del Programa Nacional de Resarcimiento, el cual contiene las funciones generales y específicas, del personal del PNR, de acuerdo al puesto que desempeñen dentro de la institución, para llevar a cabo los procesos de información y atención a las víctimas de manera organizada.

Mediante el uso y aplicación de la propuesta planteada, el personal del PNR, brindará una información y atención de calidad a las víctimas del conflicto armado interno, acerca de los requisitos y procesos que se realizan en cada medida y modalidad de resarcimiento, con lo cual el acceso al proceso de resarcimiento se hará de manera eficiente y eficaz.

Referencias Bibliográficas

Programa Nacional de Resarcimiento (2012). Política pública de resarcimiento. Guatemala

Programa Nacional de Resarcimiento (2015). Manual de criterios básicos. Guatemala

Programa Nacional de Resarcimiento (2012). Guía de funciones y atribuciones. Guatemala

Programa Nacional de Resarcimiento (2003). Acuerdo gubernativo. Guatemala

Secretaría de la Paz (2016). Memoria de labores. Guatemala

Programa Nacional de Resarcimiento (2017). Guías de Resarcimiento

Echeburúa, E.; Corral, P. y Amor, P.J (1995). Evaluación del Daño Psicológico en las Víctimas de delitos violentos.



CUSACQ
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario de Quiché

ANEXOS

Anexos

- Informe recibo de la Unidad de Acceso a la Información Pública de la Secretaria de la Paz, de la Presidencia de la Republica.



MEMORANDO
PNR-CSR-0431-2019edr

Para: Licda. Mariana Flores Gómez
Directora Ejecutiva PNR

De: Ing. Douglas Galicia
Coordinador Sedes Regionales PNR

Fecha: Guatemala, 26 de Septiembre de 2019

Asunto: Respuesta hoja de trámite DE-PNR-263-2019. Memorándum UIP-129-2019/pc de fecha 19 de septiembre de 2019, enviado por Pedro Cutzal. Apoyo técnico a la unidad de Información Pública de la Secretaría de la Paz.

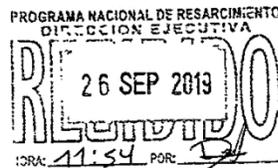


Reciba un atento saludo, deseándole éxitos en sus actividades diarias.

Me dirijo a usted con el objeto de trasladar dar respuesta a la Hoja de Trámite DE-PNR-263-2019 en donde se solicita remitir información a cerca de la Sede Regional de Quiche respecto al monto anual asignado y el gasto en los resarcimientos otorgados por cada medida de resarcimiento y modalidades, cual es la prioridad al momento de resarcir viudas, niños, personas violadas etc. por lo que refiero la información solicitada, para su conocimiento y lo precedente.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente



Programa Nacional de Resarcimiento, 7 avenida 3-67, zona 2
Teléfono 22440400

www.pnr.gob.gt

@PNRGuatemala



Df. 15-2019

Santa Cruz del Quiché, 25 de septiembre de 2019

Ing.
Douglas Estuardo Galicia Quiñonez
Coordinador de Sedes Regionales
PNR Guatemala

Por medio del presente me dirijo a usted con todo respeto, para trasladarle información relacionada al requerimiento realizado por los señores del área de Acceso a la Información Pública, a continuación, lo requerido:

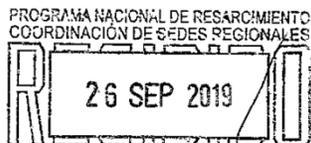
- 1- El monto total para las diferentes medidas de resarcimiento, para la Sede Regional de Quiché, para el presente año, es de **Q975.000.00**
- 2- Lo ejecutado hasta la fecha, de acuerdo a las medidas, se describe en el siguiente cuadro:

Medidas de Resarcimiento	Total	Beneficiarios(as)		
Económico	Q. 560.000.00	23 personas	18 mujeres	5 hombres
Dignificación de víctimas	Q. 2.600.00	100 personas	60 mujeres	40 hombres

- 3- En relación a cuál es la prioridad al momento de resarcir, se puede indicar lo siguiente: En el Capítulo IV del Manual de Criterios Básicos para la Aplicación de las Medidas de Resarcimiento y calificación de Beneficiarios del Programa Nacional de Resarcimiento -PNR- dice: **"Criterios de Priorización Artículo 8. Criterios de priorización individual.** En todos los casos, el Programa Nacional de Resarcimiento deberá considerar la gravedad de la violación, la condición socioeconómica, vulnerabilidad social, con especial atención a las viudas, huérfanos, discapacitados, adultos mayores y menores de edad".

Esperando satisfacer el requerimiento de información, solicitada y por la atención y apoyo, quedo de usted muy agradecido.

Atentamente:



Nombre: *[Firma]* Firma: *[Firma]* Av. 1-30 zona 5, Santa Cruz del Quiché, Quiché. Teléfono: 7755-2403

9:57 a.m.



Felipe Ajanel Gor
PNR Sede Regional de Quiché



Resolución No.125-2019-SEPAZ-UIP

UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, SECRETARÍA DE LA PAZ, DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Guatemala tres de octubre del año dos mil diecinueve-----

ASUNTO: DINA EULALIA REN CASTILLO, SOLICITO, A LA SEDE REGIONAL DE QUICHÉ INFORMACIÓN ACERCA DEL MONTO ANUAL PARA LA SEDE REGIONAL DE QUICHÉ, ASÍ MISMO EL GASTO EN LOS RESARCIMIENTOS OTORGADOS POR CADA MEDIDA DE RESARCIMIENTO Y MODALIDADES. ASÍ COMO TAMBIÉN CUAL ES LA PRIORIDAD AL MOMENTO DE RESARCIR COMO VIUDAS, NIÑOS PERSONAS VIOLADAS, ETC.

Se tiene a la vista resolver solicitud de la señora Dina Eulalia Ren Castillo, quien el 19 de septiembre solicito a la sede regional de Quiché información acerca del monto anual para la sede regional de quiché así mismo el gasto en los resarcimiento otorgados por cada medida de resarcimiento y modalidades. Así como también cual es la prioridad al momento de resarcir como viudas, niños, personas violadas, etc.; y,

CONSIDERANDO

Que la Secretaría de la Paz, de conformidad con lo estipulado en el Artículo 6 numeral 1, de la Ley de Acceso a la Información Pública como sujeto obligado, debe proporcionar la información pública que se le solicite atendiendo al principio de máxima publicidad, siempre que la misma no constituya información confidencial o reservada de acuerdo a lo que establece la Constitución Política de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública u otra disposición legal.

CONSIDERANDO

Que la Ley de Acceso a la *Información* Pública Decreto Número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, en su Artículo 1 garantiza a toda persona interesada, sin discriminación alguna, el derecho a solicitar y a tener acceso a la información pública en posesión de las autoridades y sujetos, obligados determinados en la ley referida; asimismo, establece que **todo interesado tendrá responsabilidad penal y civil por el uso, manejo o difusión**

Secretaría de la Paz de la Presidencia de la República de Guatemala, 17 Calle 8-36 zona 1 Ciudad de Guatemala
Teléfono: PBX(502) 2322-4500



de la Información Pública a la que tenga acceso, de conformidad con las leyes aplicables.

CONSIDERANDO

Que el artículo 9, numeral 4, establece que el Habeas data, es la garantía que tiene toda persona de ejercer el derecho para conocer lo que de ella conste en archivos, fichas, registros o cualquier otra forma de registros públicos.

POR TANTO:

Con base a lo considerado y lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3, 6, 9, 15, 38, 40, 41, 42 numeral 1 de la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto Número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala,

RESUELVE:

PRIMERO: Se entrega con lugar en cuanto a la solicitud presentada de acuerdo a lo indicado en el segundo considerando de la presente Resolución. **SEGUNDO:** Para tal efecto, a los diez (10) días de haber recibido la solicitud, la Dirección Ejecutiva del Programa Nacional del Resarcimiento a través del Oficio -PNR-DE-731-2019 traslada a la Coordinación de Comunicación Social, información con relación a la solicitud de la señora Dina Eulalia Ren Castillo. Se adjunta Of-15-2019 emitido por el Coordinador de Sedes Regionales del Programa Nacional de Resarcimiento, en el mismo se detalla la información requerida por la señora Dina Ren Castillo. Para los efectos consiguientes, se envía vía digital el oficio en mención a la requirente, así como la presente resolución en formato PDF. **TERCERO NOTIFÍQUESE A LA SEÑORA DINA EULALIA REN CASTILLO.**

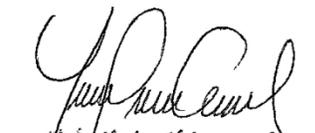
Nombre de quien recibe: _____ Fecha _____

F. _____


Firma y sello.

Unidad de Acceso a la Información Pública
SECRETARÍA DE LA PAZ
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

Vo. Bo.


Dina Yanira Alvarex Salguero
Coordinadora de Comunicación Social
Secretaría de la Paz

Secretaría de la Paz de la Presidencia de la República de Guatemala, 17 Calle 8-36 zona 1 Ciudad de Guatemala
Teléfono: PBX(502) 2322-4500

Referencias Bibliográficas

- Acuerdo Gubernativo. (2003). *Creación del Programa Nacional de Resarcimiento*. Guatemala
- Acuerdo Global. (1994). *Sobre Derechos Humanos*. México
- Acuerdo Gubernativo. (2005). *Reglamento del Programa Nacional de Resarcimiento*. Guatemala
- Alazraki, R. (2007). *Elaborar fichas. El taller del escritor universitario*. Buenos Aires, Argentina: Prometeo Libros.
- Alvira, F. (2011). *La Encuesta: Una Perspectiva General Metodológica*. Madrid España: .Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Arribas, C. M. (2004). *Instituto de Salud Carlos III. Matronas Profesión*. Madrid España.
- Campo-Arias, A & Herazo, E. (2014). *Estigma y salud mental en personas víctimas del conflicto armado interno colombiano en situación de desplazamiento forzado*. Colombia: Revista Colombiana de Psiquiatría
- Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80635719006>
- Universidad Autónoma de Barcelona. (2006). *Conflictos, derechos humanos y construcción de paz*. España: Icaria.
- Comité Internacional de la Cruz Roja. (2008). *Dictamen sobre definición de Conflicto Armado*.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. (2018). *El qué, cómo, cuándo, dónde y por qué de la Corte Interamericana*. Costa Rica.
- Campo-Arias, A. Oviedo, H. C. & Herazo, E. (2014). *Prevalencia de síntomas, posibles casos y trastornos mentales en víctimas del conflicto armado interno en situación de desplazamiento en Colombia*. Colombia: Revista Colombiana de Psiquiatría
- Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80635719002>
- Comisión Nacional de Reparación y Reconciliación (s.f.). *Fundamentos Filosóficos y Operativos*. Colombia
- Díaz, L. (2011). *Textos de apoyo didáctico*. México: departamento de publicaciones.
- Recuperado de http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf
- Dulzaides, M. E. & Molina, A. M. (2004). *Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso*. Cuba.

Duque, V. (2005). *De víctimas del conflicto a promotores de Cambio: trabajo psicosocial y reconciliación*. Guatemala

Espinoza, R. (2016). *Matriz Foda*. Recuperado de: <http://www.matrizbcg.com/estrategias-del-cuadrante->

Garranzo, R & Gómez, L. (2006). *La reconstrucción de las sociedades post-conflicto. Guatemala después de los Acuerdos de Paz*. Guatemala

Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=52001415>

Informe para el Esclarecimiento Histórico (1999) *Guatemala Memoria del Silencio*. Guatemala.