



Maestría en Derecho Procesal Penal

**Procedimiento jurídico de atención de calidad a víctimas de Maltrato físico
y Agresión sexual, en la Fiscalía Local de Lepaera, Lempira.**

Autor: Abogada Nadia Elizabeth Benítez Cortes

Asesor: Abogado Nery Mauricio Miranda Sanabria.

Lepaera, Lempira Julio 2024



AUTORIDADES

Rectora:

Abogada María Antonia Fernández de Suazo

Vicerrector Académico:

Master Rosel Faustino Cerrato Juárez

Vicerrector administrativo:

Master Roldan Suazo Nuila

Secretaria general:

Master Mirian Suyapa Varela Lagos

Director de Posgrado:

Máster José Santos Gálvez Martínez

COMPROMISO DE AUTOR

Yo, Nadia Elizabeth Benítez Cortes, declaro que:

El contenido del presente documento es un reflejo de mi trabajo personal y manifiesto que, ante cualquier notificación de plagio, copia o falta a la fuente original, soy responsable directo legal, económico y administrativo sin afectar al Asesor del trabajo, a la Universidad y a cuantas instituciones hayan colaborado en dicho trabajo, asumiendo las consecuencias derivadas de tales prácticas.

Firma: _____

No. de cuenta: 121310188

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada paso de este arduo camino.

A mis padres; María Julia Cortes de Dios y Lucio Benitez Amaya por cuyo amor y apoyo incondicional han sido el pilar fundamental en mi vida. Gracias por creer en mí y por infundirme el valor y la determinación necesarios para alcanzar mis metas. Sus sacrificios y palabras de aliento han sido una fuente inagotable de inspiración. De igual manera a mis hermanos por su apoyo, y confianza en mí. A mi novio y futuro esposo Jorge Lemus por su apoyo y motivarme a ser mejor profesional cada día.

A todas las víctimas que aún buscan justicia, y a los profesionales que trabajan incansablemente para asegurar que dicha justicia sea alcanzada de manera empática, efectiva y justa. Que este trabajo sirva como un pequeño paso hacia la creación de un sistema más fuerte y equitativo, que realmente proteja y honre la dignidad de cada ser humano, su voz y su lucha no son en vano; su resiliencia impulsa el cambio y la mejora en nuestro sistema legal.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi profundo agradecimiento, en primer lugar, a Dios por brindarme la fortaleza y sabiduría necesarias para completar esta etapa tan importante en mi vida. Agradezco la incondicional colaboración de mis padres; Lucio Benítez Amaya y María Julia Cortés de Dios; este logro está dedicado a ellos, la culminación de esta etapa en mi carrera profesional representa no solo un esfuerzo tangible, sino también la materialización de un sueño que hasta ahora he perseguido con determinación.

Y claro, todo el reconocimiento a mi persona por mantenerme firme, persistir sin rendirme y seguir avanzando a pesar de las adversidades. Cada día, he demostrado mi capacidad para alcanzar los sueños y metas que anhelo, y este logro es un testimonio de mi dedicación y perseverancia.

Expreso mi sincero agradecimiento a mis colegas por las risas compartidas, las conversaciones estimulantes y los momentos compartidos durante las largas horas de estudio, creando también lazos de amistad que perduraran más allá de este logro académico. Mi aprecio especial a mi amiga Riccy Mabel García, quien se aventuró conmigo en esta travesía y contribuyó significativamente a mi crecimiento profesional, su apoyo constante y la sincronía que mantenemos para lograr metas conjuntas.

Por último, agradezco a la universidad por el desafío que representó, así como por brindarme la oportunidad de obtener mi tan ansiado título de Máster en Derecho Procesal Penal. Reconozco el esfuerzo y la dedicación de cada directivo de la institución, la enseñanza de mis tutores cuya orientación idónea ha sido fundamental para el éxito de este proceso, proporcionando las bases y condiciones necesarias para adquirir conocimientos de manera efectiva.

ÍNDICE

ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.1. Antecedentes del problema	16
1.1.1 Formulación del problema:	17
1.2 Objetivos de la investigación.....	18
1.2.1 Objetivo general:.....	18
1.2.2 Objetivos específicos:	18
1.3 Preguntas de Investigación.....	19
1.4 Justificación	19
1.5 Viabilidad del estudio.....	21
1.6 Limitantes del estudio.	21
1.7 Definición inicial del ambiente o contexto	22
1.8 Consecuencias éticas de la Investigación.	23
1.9 Consentimiento informado.....	23
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.....	24
2.1 Estado del Arte.....	24
2.2 Marco Conceptual	24
2.3.1 Generalidades	27
2.3.2 La Víctima.....	33

2.3.3	Procedimientos de Atención.....	38
2.3.4	La Denuncia.....	40
2.3.5	Principios para una toma de denuncia completa.....	42
2.3.6	Aspectos para tener en cuenta al recibir la denuncia.....	44
1.3.7	Comportamientos y actitudes durante la toma de la denuncia:.....	46
2.3.8	La planificación de la investigación.....	50
2.4	Marco Legal	66
2.4.1	Tratados y Convenciones Internacionales en Honduras	70
CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO		74
3.1	Enfoque de la investigación.....	74
3.2	Diseño	74
3.3	Determinación de las categorías de análisis o variables de estudio	74
3.3.1	<i>Operacionalización de las variables o categorías de análisis</i>	74
3.4	Conceptualización de categorías.....	81
3.5	Hipótesis.....	85
3.6	Población y Muestra	85
3.6.1	Muestra	87
3.6.2	Unidad de análisis	87
3.7	Técnicas e instrumentos aplicados.....	89
3.7.1	Técnicas	89

3.7.2 Tipos de instrumentos.....	90
3.8 Proceso de validación de los instrumentos	90
3.9 Fuentes de información.....	92
CAPÍTULO 4.- RESULTADOS Y ANÁLISIS	93
4.1 Presentación y análisis de información.....	93
4.1.1 Triangulación de fuentes:	93
4.2 Conclusiones	114
4.2 Recomendaciones	115
CAPÍTULO 5: APLICABILIDAD	117
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	119
ANEXOS.....	125
Anexo 1. Instrumentos de recolección de información.....	125
Anexo 2. Carta de autorización del estudio	130
Anexo 3. Consentimiento informado.....	132

RESUMEN

El proyecto se centra en mejorar el procedimiento jurídico de la atención a calidad a las *víctimas* de maltrato físico y agresión sexual en la Fiscalía Local de Lepaera, Lempira, logrando identificar con ello, las deficiencias y debilidades existentes en el proceso de atención por parte de los Fiscales, Defensores Públicos y Privados, Médicos Forenses y Psicólogos, Agentes de investigación, quienes conforman el equipo multidisciplinario, buscando garantizar los principios de justicia y equidad alcanzando así un acceso más equitativo y eficaz. Se instaura también a cambios significativos en el comportamiento del equipo multidisciplinario, para asegurar un proceso de calidad que respete la privacidad de las *víctimas*, su estado emocional, la secretividad de la investigación, los derechos reconocidos por las normas nacionales e internacionales, y que evite la revictimización, u otros factores que influyen de manera directa o indirecta desde la recepción de la denuncia, como primera parte de la etapa preparatoria procesal. Este enfoque busca crear conciencia sobre la importancia de una atención sensible y respetuosa hacia las *víctimas*, promoviendo un entorno que facilite la colaboración entre los diferentes profesionales involucrados. Se espera la consolidación de un manual unificado y estandarizado a nivel nacional, como consolidado por las diferentes dependencias judiciales que repercuta y genere alta calidad contribuyendo significativamente a mejorar la atención a las *víctimas*, y su perfeccionamiento del procedimiento jurídico como respuesta institucional proveyendo el acceso efectivo a la justicia, asegurando que las *víctimas* reciban el apoyo integral necesario para su recuperación y el ejercicio pleno de sus derechos.

Términos claves

Víctima, Atención de calidad, Vulnerable, Procedimiento jurídico, Capacitación.

ABSTRACT

The project focuses on improving the legal procedure of quality care for victims of physical abuse and sexual assault in the Local Prosecutor's Office of Lepaera, Lempira, thereby identifying the deficiencies and weaknesses that exist in the care process by Prosecutors, Public and Private Defenders, Forensic Doctors and Psychologists, Investigation Agents, who make up the multidisciplinary team, seeking to guarantee the principles of justice and equity, thus achieving more equitable and effective access. It also calls for significant changes in the behavior of the multidisciplinary team, to ensure a quality process that respects the privacy of the victims, their emotional state, the secrecy of the investigation, the rights recognized by national and international standards, and that avoids revictimization, or other factors that influence directly or indirectly from the receipt of the complaint, as the first part of the procedural preparatory stage. This approach seeks to raise awareness about the importance of sensitive and respectful care towards victims, promoting an environment that facilitates collaboration between the different professionals involved. The consolidation of a unified and standardized manual at the national level is expected, as consolidated by the different judicial agencies that has an impact and generates high quality, contributing significantly to improving care for victims, and its improvement of the legal procedure as an institutional response, providing effective access. to justice, ensuring that victims receive the comprehensive support necessary for their recovery and the full exercise of their rights.

Key terms

Victim, Quality care, Vulnerable, Legal procedure, Training.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar y desarrollar un *Procedimiento jurídico de atención de calidad a víctimas* de Maltrato físico y Agresión sexual en la Fiscalía Local de Lepaera, Lempira. Esta investigación se enfoca en brindar apoyo esencial a las *víctimas* que, en su condición de denunciantes, se ven expuestas en momentos críticos, condiciones emocionales, características personales y comunicativas están en juego durante su interacción con los fiscales, miembros de la Policial Nacional y Agentes de la Dirección Policial de Investigación; quienes son responsables de recibir las denuncias y prestar una *atención de calidad*.

La oficiosidad en el Derecho Procesal Penal, la encontramos vinculada al sistema inquisitivo, es aquí en la etapa de investigación que se torna necesaria su aplicabilidad, debido a que el fiscal dispone una serie de diligencias tendentes a realizar su investigación procesal, para determinar la existencia del delito y fundamentos graves que le permita deducir responsabilidad al procesado; es mediante esta, en donde se pretende actuar de inmediato y buscar las alternativas y métodos necesarios para ser aplicados a la *víctima* en busca de una respuesta a los hechos antes ocurridos a estas.

El propósito de esta investigación, es proporcionar a los fiscales y demás equipo multidisciplinario, las herramientas necesarias para abordar de manera efectiva y compasiva a las *víctimas*, asegurando procedimientos jurídicos que estén apegados a la ley, contribuyendo a garantizar la protección y justicia para las personas afectadas. La metodología de esta investigación se basa en la facilitación de la instrucción a los fiscales y demás equipo multidisciplinario, y puedan empoderarse de las pautas que permitan brindar una *atención de calidad* a las *víctimas*, en el momento de la denuncia y en las etapas posteriores del proceso.

Para lograrlo, se ha adoptado una aproximación integral que combina varias técnicas de recopilación de datos, garantizando la complementariedad paradigmática,

entre ellas tenemos las Entrevistas a profundidad a las *víctimas* y a un equipo multidisciplinario de operadores de justicia, incluyendo fiscales, abogados, psicólogos, agentes de investigación, Médico Forense, psicólogo, analizamos mediante estudios de casos, y valoración por el juicio de experto, para discutir y analizar en conjunto las prácticas actuales y proponer mejoras que conduzcan a una atención más empática y efectiva a las *víctimas*.

Es importante destacar que dentro del Sistema de Justicia, este tiene como objetivo, la protección a las *víctimas* correspondiéndoles con un trato adecuado, es por ello que se tendrá que observar cómo se alcanza acarrear el acceso de justicia a *Víctimas vulnerables*, por parte de los servidores de justicia, prestando el servicio en el sistema de administración de justicia, quienes intervienen de una u otra forma en su funcionamiento, como ser los Jueces, Fiscales, Defensores Públicos, Procuradores y otras personas que intervienen a tal fin, para promover instrumentos y métodos, destinados al control de la calidad de la asistencia técnico-jurídica, Psicológica, Psiquiatría, Trabajo Social, Medicina general y demás ayuda apta que necesitan las *víctimas*.

Es fundamental recalcar, en este aspecto, lo concerniente a la normativa legal vigente que domina nuestro país, así como los Convenios, Tratados internacionales de los que Honduras ha sido parte, como también otros instrumentos legales de especial relevancia; siendo que todos estos forman un orden legal en la cual impone la obligación de respetar los derechos fundamentales, a fin de prevenir todo tipo de injusticia y que se niegue el acceso de justicia a las *víctimas*. El enfoque para utilizar en el presente trabajo de investigación será el Mixto.

En el actual trabajo de investigación, nos describiremos al diseño de Investigación No-Experimental, Transaccional. La finalidad de la investigación acción es comprender y resolver problemáticas específicas de una colectividad vinculadas a un

ambiente grupo, programa, organización o comunidad. Asimismo, se centra en aportar información que guían la toma de decisiones para proyectos, procesos y reformas estructurales.

En el primer capítulo se aborda la problemática de la atención deficiente a víctimas de maltrato físico y agresión sexual en la Fiscalía Local de Lepaera, Lempira, evidenciando la falta de producción intelectual aplicada que facilite la creación de manuales y textos jurídicos necesarios para mejorar esta atención. Los objetivos generales y específicos se centran en desarrollar un procedimiento jurídico que garantice una atención de calidad, identificando fortalezas y debilidades en el proceso actual a través de consultas con víctimas y el equipo multidisciplinario. La formulación del problema destaca la necesidad de una respuesta jurídica eficiente y sensible, mientras que la justificación subraya la importancia de garantizar el acceso a la justicia y mejorar la atención a las víctimas. La viabilidad del estudio se sostiene en la relevancia social del tema y la existencia de una normativa legal que respalda esta investigación.

En el segundo capítulo se analiza el procedimiento jurídico de atención de calidad a víctimas de maltrato físico y agresión sexual en la Fiscalía Local de Lepaera, Lempira, mediante un examen exhaustivo del Estado del Arte, que revisa investigaciones previas y enfoques actuales sobre el tema. El Marco Conceptual define los términos y conceptos clave relacionados con la atención a víctimas, mientras que el Marco Contextual proporciona una comprensión detallada del entorno específico de Lepaera, incluyendo aspectos sociales, económicos y culturales que influyen en la problemática. El Marco Legal detalla las normativas y legislaciones vigentes que regulan la protección y atención a las víctimas, subrayando la necesidad de un procedimiento jurídico adecuado que garantice sus derechos y facilite el acceso a la justicia.

En el tercer capítulo se detalla el diseño metodológico del estudio de investigación realizado. Se describe el enfoque de la investigación, que es cualitativo y cuantitativo, y se define el diseño del estudio. Las categorías de análisis o variables de estudio se determinan para evaluar la eficacia y calidad de la atención brindada. Se conceptualizan estas categorías para clarificar su relevancia y relación con el problema investigado. Se plantean hipótesis que guían la investigación, identificando la población y muestra adecuada para el estudio. Además, se especifican las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados, como entrevistas y cuestionarios, y se detalla el proceso de validación de estos instrumentos para asegurar su fiabilidad y validez, garantizando resultados precisos y útiles para la formulación de un manual estandarizados de procedimientos jurídicos que resalten la atención integral de las *víctimas*.

En el cuarto capítulo se presenta y analiza la información recolectada debido que este análisis se realiza a partir de los datos obtenidos mediante las técnicas e instrumentos validados, permitiendo identificar las fortalezas y debilidades del proceso actual. Las conclusiones derivadas de este análisis ofrecen una visión crítica sobre la efectividad y áreas de mejora del procedimiento existente. Finalmente, se proporcionan recomendaciones específicas y prácticas, basadas en los hallazgos del estudio, para optimizar el procedimiento jurídico y asegurar una atención más eficaz y sensible a las víctimas, fortaleciendo así su acceso a la justicia y protección de sus derechos.

El quinto capítulo examina la aplicabilidad del procedimiento jurídico de atención de calidad a *víctimas* de maltrato físico y agresión sexual en la Fiscalía Local de Lepaera, Lempira. Se evalúa cómo los hallazgos y recomendaciones del estudio pueden ser implementados en la práctica, considerando las realidades y limitaciones del contexto local. Este análisis incluye la viabilidad de adoptar las mejoras propuestas, la

capacidad de los recursos humanos y materiales disponibles, y la sostenibilidad de los cambios en el tiempo. Además, se considera la formación continua del personal y la coordinación interdisciplinaria necesaria para garantizar la efectividad del nuevo procedimiento. La aplicabilidad se enfoca en asegurar que las recomendaciones no solo sean teóricamente sólidas, sino también prácticas y beneficiosas para la mejora real de la atención a las víctimas.

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes del problema

En el escenario del sistema jurídico nacional la atención a las *víctimas* de maltrato físico y agresión sexual en la fiscalía es un área crucial para garantizar el acceso a la justicia y proteger los derechos de las personas afectadas. Sin embargo, se detecta una brecha en la implementación de procedimientos de calidad que permitan brindar una atención más empática, efectiva y justa a estas *víctimas* durante el proceso de presentación de denuncias. Esta situación pone de manifiesto la necesidad de diseñar un Manual estandarizado de procedimientos jurídicos de *atención de calidad a víctimas* de Maltrato físico, y agresión sexual.

En los antecedentes de esta investigación aplicada, esta autora indago en las diferentes plataformas virtuales existentes las investigaciones realizadas por otros investigadores sobre este tema en particular, una lectura previa de estos estudios de investigación aplicada, ayudaron a comprender mejor este fenómeno para su abordaje en el municipio de Lepaera departamento de Lempira, cabe destacar que unos fueron realizados en otros países y la aportación al planteamiento de la investigación que aquí se A continuación, se presentan los siguientes estudios:

Guía Práctica de Atención a Niños, Niñas y Adolescentes Víctimas de Violencia y/o Abuso: Esta guía, publicada por World Visión, está destinada a apoyar a profesionales y organizaciones en la formación, prevención y atención de la violencia contra menores. Ofrece un marco práctico para la atención de calidad y seguimiento de casos de violencia.

Manual de apoyo para primer contacto de atención a mujeres víctimas de violencia de género: Elaborado por el Centro de Investigación, Capacitación y Atención para el Desarrollo Social (CICADES), este manual proporciona un modelo de primer contacto para la atención de mujeres en situación de violencia, incluyendo

maltrato físico y agresión sexual. Es un recurso valioso para profesionales que buscan mejorar la calidad de atención a las víctimas desde el primer contacto.

Guía para la Atención de Niños, Niñas y Adolescentes Víctimas de Violencia en República Dominicana: Publicada por la Organización Panamericana de la Salud (OPS), esta guía ofrece protocolos detallados para la atención de menores víctimas de violencia, incluyendo violencia sexual. Aunque está enfocada en la República Dominicana, los principios y prácticas descritos pueden ser adaptados y aplicados en otros contextos, incluyendo Honduras.

1.1.1 Formulación del problema:

En un sistema jurídico consolidado con la protección de los derechos fundamentales, resulta imprescindible abordar de manera exhaustiva y precisa la atención a *víctimas* de maltrato físico y agresión sexual. Estos delitos, que atentan directamente contra la integridad física y emocional de las personas, requieren una respuesta eficiente y sensible por parte de las instituciones encargadas de administrar justicia. En este contexto, la Fiscalía de Lepaera, Lempira, asume un rol crucial al ser el ente encargado de velar por la legalidad y el respeto a los derechos de las *víctimas*.

En este sentido, resulta evidente la necesidad de desarrollar una investigación aplicada que culmine en la creación de un Manual para fiscales y todo el equipo multidisciplinario, orientado a establecer un *procedimiento jurídico de atención de calidad* a las *víctimas* de maltrato físico y agresión sexual al momento de presentar una denuncia a la Fiscalía. En última instancia, el objetivo primordial de esta investigación aplicada resultó brindar un marco jurídico sólido y comprensible que permite de manera diligente y empática, *a través* de procedimientos adecuados y fiel cumplimiento la atención a las *víctimas*. Con lo anteriormente explicado, es importante para esta autora hacernos la pregunta principal de esta investigación: *¿Cómo mejorar la atención de*

calidad del equipo multidisciplinario en la recepción de la denuncia a las *víctimas* del maltrato físico y agresión sexual con procedimientos que aseguren la confidencialidad, comprensión, empatía y la fidelidad del registro de la información obtenida como elemento de prueba en el proceso judicial?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general:

Establecer la estandarización de un procedimiento jurídico único y de alta calidad para la atención de víctimas de maltrato físico y agresión sexual en la Fiscalía Local de Lepaera, Lempira, con el propósito de garantizar un acceso efectivo a la justicia y el respeto pleno de los derechos de las víctimas, con el fin de mejorar el desempeño del equipo multidisciplinario.

1.2.2 Objetivos específicos:

1. Valorar la opinión de las *víctimas* de Maltrato físico y agresión sexual, según la atención recibida en la fiscalía Local de Lepaera, Lempira, que dificultan la *atención de calidad* y el acceso a justicia.
2. Indagar al equipo multidisciplinario obteniendo su opinión acerca del *procedimiento jurídico* de atención de calidad a las víctimas de maltrato físico y agresión sexual, para optimizar el acceso de justicia a las víctimas.
3. Identificar manuales sobre la atención a *víctimas* de maltrato físico y agresión sexual en el procedimiento de denuncia ante la autoridad competente, con la finalidad de valorar su contenido.
4. Desarrollar un *procedimiento jurídico* de *atención de calidad* a *víctimas* de Maltrato físico y Agresión sexual, en el municipio de Lepaera, Lempira como aporte a la investigación.

1.3 Preguntas de Investigación

1. ¿Cuál es la opinión de las víctimas con respecto a la atención brindada por los operadores de justicia al momento de su búsqueda del acceso a la justicia?
2. ¿Cuál es la opinión del equipo multidisciplinario sobre el procedimiento jurídico actual de atención a víctimas de maltrato físico y agresión sexual y que recomendaciones proponen para optimizar el acceso a justicia de las víctimas?
3. ¿Cuáles son los manuales existentes sobre la atención a víctimas de maltrato físico y agresión sexual y cómo se puede valorar el contenido de estos manuales en términos de su eficacia, adecuación y cobertura de las necesidades de las víctimas?
4. ¿Cómo se puede desarrollar un procedimiento jurídico eficaz y de calidad para la atención a víctimas de maltrato físico y agresión sexual en el municipio de Lepaera, Lempira, que contribuya a mejorar la respuesta institucional y proteja adecuadamente los derechos de las víctimas?

1.4 Justificación

La presente investigación aplicada tiene como propósito fundamental abordar la problemática existente en el municipio de Lepaera, Lempira, en cuanto a la atención de calidad a *víctimas* de maltrato físico y agresión sexual, desde una perspectiva jurídica. La necesidad de la implementación de un *Procedimiento Jurídico* consolidado y estandarizado entre los diferentes órganos jurisdiccionales, mejorara de manera gradual de *Atención de Calidad* a las víctimas, logrando garantizar el acceso a la justicia.

La alta incidencia de casos de maltrato físico y agresión sexual en Honduras subraya la urgencia de abordar este problema. Según informes de organismos nacionales e internacionales, la violencia de género y el abuso sexual son problemas

persistentes que afectan significativamente a la población, especialmente a mujeres y niños

Además, esta investigación promueve la coordinación interdisciplinaria, lo que favorece una atención más completa y adecuada a las necesidades de las *víctimas*. La labor del equipo multidisciplinario, conformado por profesionales de diversas disciplinas como el derecho, la psicología, el trabajo social y la medicina, entre otros, cobra una relevancia insustituible que aspira a brindar una *atención de calidad* y eficaz. Cada miembro del equipo aporta perspectivas únicas y complementarias para abordar las múltiples dimensiones que rodean a las *víctimas*.

Actualmente, la atención a víctimas de maltrato físico y agresión sexual carece de procedimientos estandarizados, lo que resulta en una respuesta inconsistente y a menudo ineficaz. La ausencia de directrices claras puede llevar a la revictimización y a la desconfianza en el sistema judicial.

Asimismo, las consultas directas con las *víctimas* de maltrato físico y agresión sexual permiten un análisis más profundo de las necesidades y desafíos que enfrentan en su camino hacia la justicia y la recuperación. Estas consultas no solo dan voz a las *víctimas*, sino que también nutren el diseño de un *procedimiento jurídico* de atención a calidad que responde de manera efectiva a sus necesidades y expectativa.

La falta de un procedimiento claro y estandarizado, así como la carencia de *capacitación* específica para los funcionarios encargados de la atención, ha generado deficiencias en la calidad del servicio prestado a las *víctimas*. Esto resulta en la revictimización de las personas afectadas y limita su acceso a la justicia, a menudo disuadiéndolos de denunciar y buscar protección legal.

1.5 Viabilidad del estudio

La viabilidad o factibilidad de la investigación sobre el tema Procedimiento jurídico de atención a víctimas de maltrato físico y agresión sexual es crucial para mejorar la respuesta institucional y garantizar el acceso a la justicia para las víctimas. Este estudio busca identificar y superar las deficiencias en los procedimientos actuales, mediante la implementación de medidas correctivas, la mejora de la formación del personal, y la creación de protocolos detallados y manuales unificados.

El estudio es altamente relevante debido a la prevalencia de casos de maltrato físico y agresión sexual y la necesidad de una respuesta judicial eficaz y empática. La falta de procedimientos estandarizados y recursos adecuados afecta negativamente a las víctimas, perpetuando la revictimización y la injusticia. Este estudio puede contribuir significativamente a mejorar la calidad de atención y asegurar el cumplimiento de los principios de justicia y equidad.

Su implementación no solo mejora la respuesta institucional y el acceso a la justicia, sino que también promueve el respeto y la protección de los derechos humanos fundamentales. La colaboración interinstitucional y el apoyo continuo de la comunidad y los organismos internacionales son claves para el éxito y sostenibilidad del proyecto.

1.6 Limitantes del estudio.

Es importante abordar estos limitantes de manera estratégica y ética para llevar a cabo una investigación efectiva, que pueda contribuir a mejorar los procedimientos jurídicos y la *atención de calidad* a las *víctimas* en la Fiscalía Local de Lepaera, Lempira. Por lo que considero que el Acceso a la información, puede ser difícil acceder a documentos internos de la Fiscalía Local de Lepaera, como registros de casos, debido a la sensibilidad de la información y a posibles restricciones de confidencialidad.

Como el acceso a las *víctimas* al momento de aplicar las entrevistas puede ser complejo, debido a cuestiones de privacidad, retraumatización por parte de las *víctimas* a compartir sus experiencias, para ello se considera oportuno tomar todas las medidas necesarias a implementar, para evitar este tipo de inconsistencias, así como se puede tener impedimento para la obtención de información referente a datos estadísticos obtenidos por estos delitos, dentro de la Fiscalía.

Se conoce que la aprobación de la Fiscal jefe de la Fiscalía local de Lepaera, Lempira, manifestó de viva voz la Colaboración institucional, para obtener la cooperación y el apoyo de la Fiscalía Local y su personal, para llevar a cabo la investigación lo que imaginamos que puede ser un desafío, ya que pueden tener preocupaciones sobre la divulgación de información sensible o la percepción de la institución, como la colaboración del personal.

1.7 Definición inicial del ambiente o contexto

En el municipio de Lepaera, se ha observado una ausencia de un ambiente propicio para la interacción entre los fiscales y las *víctimas* de maltrato físico y agresión sexual, la falta de ambiente se manifiesta en la comunicación deficiente, la falta de interacción y la insatisfacción de los usuarios al enfrentarse a fiscales que no brindan respuestas adecuadas. Un aspecto crítico que se identifica es la ausencia de procesos de *capacitación* específicos para el manejo adecuado de la interacción entre el equipo multidisciplinario y la *víctima*, durante la denuncia de maltrato físico y agresión sexual.

Además, se ha anotado una carencia de instrumentos y equipos de registro de denuncias debidamente validados, lo que dificulta la obtención de información precisa y relevante para la investigación. La falta de manuales o guías técnicas que orienten la interacción entre el equipo multidisciplinario y la *víctima* en estos casos también contribuye a la ineficacia del proceso. La insatisfacción de los usuarios y la falta de

confianza al presentar denuncias son indicadores que subrayan la necesidad de mejorar la calidad del servicio proporcionado por los fiscales en el municipio de Lepaera.

Otra preocupación identificada es la falta de calidad y cantidad en la información recopilada durante el registro de las denuncias, lo que puede impactar negativamente en la efectividad de las investigaciones. Por último, no puede fallar la atención en los valores y aptitudes esenciales, como la empatía, el respeto, la responsabilidad y las normas de cortesía, estos elementos son fundamentales para garantizar una *atención de calidad* y un proceso legal, justo y humano.

1.8 Consecuencias éticas de la Investigación.

La realización de una investigación aplicada con el objetivo de mejorar la atención a *víctimas* de maltrato físico y agresión sexual es una tarea ética y socialmente importante. Sin embargo, también plantea una serie de desafíos éticos que deben ser abordados cuidadosamente para garantizar que se protejan los derechos y la dignidad de las *víctimas*. Una investigación aplicada en el ámbito de la atención a *víctimas*, debe llevarse a cabo con un profundo respeto por los principios éticos que protegen a las *víctimas* y garantizan que la investigación sea beneficiosa y no dañina.

El diseño y la ejecución de la investigación deben ser cuidadosos y sensibles a las necesidades y derechos de las *víctimas* involucradas.

1.9 Consentimiento informado

Es fundamental obtener el consentimiento informado de las *víctimas* antes de incluirlas en la investigación. Esto implica proporcionar información clara sobre el propósito de la investigación, los procedimientos que se llevarán a cabo. Además, las *víctimas* deben poder retirar su consentimiento en cualquier momento sin represalias. Por lo tanto, el consentimiento presenta; Confidencialidad y anonimato, Protección de datos, Riesgo emocional, Divulgación de resultados, Responsabilidad social.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1 Estado del Arte

La investigación se sitúa en el contexto de la mejora de la atención a víctimas de maltrato físico y agresión sexual en la Fiscalía Local de Lepaera, Lempira, enfocándose en la evaluación de la calidad del servicio proporcionado por los fiscales y demás equipo multidisciplinario con la identificación de áreas críticas que dificultan el acceso a la justicia. Sin embargo, se ha observado una falta de uniformidad en los protocolos y una variabilidad en la calidad de la atención recibida por las víctimas, lo que subraya la necesidad de reformas institucionales y la estandarización de procedimientos.

La presente investigación aporta un análisis detallado de las percepciones de las víctimas y del equipo multidisciplinario, proporcionando recomendaciones prácticas para la mejora del sistema judicial local, alineándose con los principios de justicia y equidad. Este estudio contribuye al campo mediante la identificación de medidas correctivas urgentes y la promoción de un entorno de atención de calidad, fortaleciendo así la respuesta institucional ante la violencia y el maltrato.

2.2 Marco Conceptual

Maltrato físico: El maltrato puede manifestarse en diversos tipos de relaciones, ya sean amistades, relaciones románticas o incluso entre los miembros de una familia. Por lo tanto, ocurre cuando alguien lesiona el cuerpo de otra persona, esto implica que, de cualquier manera, ya sea golpear, sacudir, quemar, pellizcar, morder, ahogar, empujar, pegar o cualquier otra acción que cause lesiones o heridas en el cuerpo, deje marcas o produzca dolor físico.

Agresión sexual: Desde el punto de vista de este investigador; Consiste en el uso de violencia o intimidación como método para llevar a cabo el ataque, a través de la

penetración vaginal, anal o bucal, así como la introducción de partes del cuerpo u objetos por alguna de estas tres vías. Pero sin embargo la Real Academia Española (RAE) la define como; Delito consistente en la realización de actos atentatorios contra la libertad sexual de una persona, empleando violencia o intimidación.

Género: Grupo al que pertenecen los seres humanos de cada sexo, entendido este desde un punto de vista sociocultural en lugar de exclusivamente biológico. (RAE) Por otra parte, la (Secretaría de inclusión y bienestar social.) define a La Diversidad Sexual y de Género que es la comunidad de personas de diversas orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género. Las personas de esta comunidad enfrentan obstáculos en el ejercicio de sus derechos debido a su orientación sexual, identidad y expresión de género, ignorando que estos aspectos forman parte de la individualidad de todas las personas y bajo ninguna condición deberían ser motivo de discriminación ni abuso.

Derechos de las Víctimas: La verdad, justicia y reparación integral. Ser destinatario de las acciones afirmativas adelantadas por el Estado para proteger y garantizar el derecho a la vida en condiciones de dignidad. Solicitar y recibir atención humanitaria. La sociedad se ve obligada a respetar y desarrollar los derechos humanos del delincuente, pero, en igualdad de condiciones, debe respetar y desarrollar los de las *víctimas*, adoptando las medidas necesarias, especialmente, para garantizar la intervención efectiva en el sistema penal. (Sampedro-Arrubla)

Víctima: Desde el punto de vista de este investigador; se entiende por *víctima* a una persona natural que sufre un daño a su integridad física, estabilidad mental, pérdida financiera y hasta patrimonial, de las acciones u omisiones cometidas por otros sujetos activos, convirtiéndose esta en un sujeto pasivo. Pero en cambio la Real Academia Española (RAE) la define como; Persona que padece las consecuencias dañosas de un delito. Por tanto, en la búsqueda vertiginosa (Declaración sobre los principios

fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder Adoptada por la Asamblea General en su resolución 40/34, 1985) define el concepto de *víctima* en lo siguiente; Se entenderá por *víctimas* las personas que individual o colectivamente hayan sufrido daños, incluidas lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados miembros, incluida la que prescribe el abuso de poder.

Oficiosidad: Desde el punto de vista de este investigador se entiende por oficiosidad como aquella acción inmediata y expedita con la que actúa la autoridad competente, ante el llamado de una *víctima*. Pero en cambio la Real Academia Española (RAE) la define como; Diligencia y aplicación al trabajo. Según Abalos Washington, Raúl en su revista jurídica de Derecho Procesal Penal, define La oficiosidad es una característica del sistema inquisitivo, y su razón de coexistir en el derecho procesal penal, es la búsqueda de la verdad real, dentro de la investigación.

Vulnerable: Desde el punto de vista de este investigador se entiende por *vulnerable* aquella situación en la que se encuentra una *víctima* al momento de haber pasado determinada circunstancia que pone en riesgo su dignidad humana, y estado físico y emocional. Pero sin embargo la Real Academia Española (RAE) la define; Que puede ser herido o recibir lesión, física o moralmente. Según la Universidad Rey Juan Carlos. Madrid tiene una definición de *vulnerable* y es considerada la misma raíz de los comportamientos morales, al menos de aquellos en que el énfasis se sitúa en la protección y en el cuidado, más que en la reclamación de derechos.

Capacitación: La Real Academia Española la define como aquella Acción y efecto de capacitar, preparación, formación, instrucción, enseñanza, aprendizaje, ilustración.

Atención de calidad; La Real Academia Española la define como un servicio, de una empresa o de una organización que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas.

2.3 Marco Contextual

2.3.1 Generalidades

Es fundamental tener presente el papel que tiene la *Víctima* en la investigación y el rol que desempeñan las diferentes autoridades, entre ellas; la Policía Nacional de Honduras, la Dirección Policial de Investigación, la Fiscalía, y el Poder judicial, encargados en su conjunto a la atención de las respuestas eficaces en cuanto a tener una pronta respuesta a las *víctimas*.

La oficiosidad en el Derecho Procesal Penal, se encontró vinculada al sistema inquisitivo, es aquí en la etapa de investigación que se torna necesaria su aplicabilidad, debido a que el fiscal dispone una serie de diligencias tendientes a realizar su investigación procesal, para determinar la existencia del delito que le permita deducir responsabilidad al procesado; es mediante esta, en donde se pretende actuar de inmediato y buscar las alternativas y métodos necesarios para ser aplicados a la *víctima* en busca de una respuesta a los acontecimientos antes ocurridos a estas.

La justicia como un bien público, del que deben de gozar por igual todos los seres humanos, sin discriminación, es una declaración en la que debe de enmarcarse toda acción del Estado hondureño, a fin de garantizar el cumplimiento diligente de los procesos de investigación, con ello evitar la impunidad. Por lo tanto, las autoridades tienen el deber de iniciar, sin dilación, una investigación seria, imparcial, y efectiva por todos los medios legales disponibles, orientada a la determinación de la verdad y a la persecución, captura, enjuiciamiento y castigo de todos los autores del hecho.

Dicha investigación debe tener un enfoque persuasivo, al momento de tomar en cuenta todas las circunstancias específicas que impiden de varias maneras el acceso de justicia a *víctimas*. Es fundamental recalcar en ese aspecto lo concerniente a la normativa legal vigente que contiene nuestro país, como los Convenios, Tratados internacionales de los que Honduras ha sido parte, siendo que todos estos forman un orden legal en la cual impone la obligación de respetar los derechos fundamentales, a fin de prevenir todo tipo de injusticia y negar el acceso de justicia a las *víctimas*.

De esta manera, los Tribunales nacionales y demás operadores de justicia están llamados a aplicar principios que irradian las obligaciones para la protección de cada uno de los derechos que tienen los ciudadanos.

Maltrato Físico

Es una forma de abuso que implica el uso de la fuerza física para causar daño, dolor o sufrimiento a otra persona. Puede manifestarse de diversas maneras, incluyendo golpes, patadas, estrangulación, quemaduras, empujones, y otros actos violentos. El maltrato físico puede ser perpetrado por un individuo, un grupo de personas o incluso una institución. El origen del maltrato físico es complejo y puede variar de un caso a otro, pero suele estar relacionado con factores psicológicos, sociales, como:

1. **Ciclo de violencia:** En algunos casos, el maltrato físico se convierte en un patrón repetitivo de comportamiento, lo que se conoce como el "ciclo de violencia". Este ciclo puede incluir una fase de acumulación de tensión, seguida de una fase de abuso físico, y luego una fase de reconciliación o disculpas.
2. **Problemas de salud mental:** Los agresores pueden tener problemas de salud mental no tratados, como trastornos de personalidad, adicciones o impulsividad, que contribuyen al maltrato físico.

3. Historias de abuso o violencia familiar: Algunos agresores pueden haber crecido en entornos donde el maltrato físico era común, lo que puede normalizar la violencia en sus relaciones.

4. Problemas de control y poder: a menudo está relacionado que el agresor sienta el deseo de ejercer control y poder sobre la víctima, y utilizar la violencia como medio para lograrlo.

5. Estrés y presiones externas: En algunos casos, el estrés, las dificultades financieras, la pérdida de empleo u otras presiones pueden llevar a un aumento en la violencia física.

El maltrato físico puede afectar a personas de todas las edades, géneros, orientaciones sexuales, razas y clases sociales. Las víctimas pueden ser niños, adolescentes, adultos o ancianos. Además, puede ocurrir en una variedad de relaciones, incluyendo relaciones de pareja, relaciones familiares, relaciones laborales o incluso en instituciones como hogares de cuidado y prisiones. Es importante reconocer el maltrato físico como un problema grave que tiene un impacto negativo en la salud física y mental de las víctimas.

Agresión Sexual

Es un acto de violencia sexual en el que una persona comete un acto sexual no consensuado con otra persona, a menudo mediante el uso de coacción, fuerza física o intimidación, es una característica central de la agresión sexual, ya que se realiza sin el permiso explícito de la víctima. La agresión sexual puede involucrar una amplia gama de actos, desde tocamientos no deseados hasta violaciones. El origen de la agresión sexual es multifacético y puede deberse a una variedad de factores, que incluyen:

1. Cultura de la violación: En algunas sociedades, existe una cultura de la violación que minimiza o justifica la agresión sexual y permite la impunidad de los

agresores, esto puede fomentar la agresión sexual al no responsabilizar a los agresores.

2. Desigualdad de género: La agresión sexual suele estar relacionada con la desigualdad de género y el patriarcado. Las actitudes sexistas y la creencia en la superioridad masculina pueden contribuir a la agresión sexual.

3. Problemas de poder y control: En muchos casos, la agresión sexual es un acto de poder y control, en el que el agresor busca dominar y humillar a la víctima.

4. Problemas de salud mental: Algunos agresores pueden tener problemas de salud mental no tratados, como trastornos de personalidad o impulsividad, que contribuyen a la agresión sexual.

5. Abuso sexual infantil: Algunos agresores fueron víctimas de abuso sexual en su infancia, lo que puede contribuir a que perpetúen la agresión sexual en su vida adulta.

6. Consumo de sustancias: El abuso de alcohol y drogas a menudo se asocia con un mayor riesgo de agresión sexual, ya que puede disminuir la inhibición y el juicio del agresor.

La agresión sexual puede afectar a personas de todas las edades, géneros, orientaciones sexuales, razas y clases sociales. Puede ocurrir en diversas situaciones, incluyendo relaciones de pareja, en el lugar de trabajo, en contextos de conflicto armado y en otros entornos. La prevención de la agresión sexual implica educación, concienciación y cambios culturales para eliminar la tolerancia hacia la violencia sexual y promover el consentimiento informado y respetuoso en todas las interacciones sexuales. Además, es esencial brindar apoyo y recursos a las víctimas para ayudarles a recuperarse de esta experiencia traumática.

Acceso a La Justicia

Es un pilar fundamental de cualquier sistema legal, justo y equitativo, para lograr garantizar este acceso efectivo a los procesos legales y la reparación, no solo es un imperativo ético, sino que también contribuye a la construcción de sociedades más seguras y justas. Se considera un derecho significativo, esto significa que las *víctimas* tienen el derecho a buscar reparación y justicia cuando han sido afectadas por un delito o una injusticia, este derecho está consagrado en documentos internacionales como la Declaración Universal de Derechos Humanos.

El acceso a la justicia debe ser igualitario para todas las *víctimas*, independientemente de su género, origen, orientación sexual, nivel socioeconómico, étnico o cualquier otra característica. Los sistemas legales deben ser sensibles a las necesidades de las *víctimas*, esto implica comprender y respetar el trauma y el sufrimiento que han experimentado, también significa proporcionar apoyo emocional y psicológico cuando sea necesario.

Para que el acceso a la justicia sea efectivo, es necesario contar con los recursos y el financiamiento adecuado para el sistema legal, incluyendo la *capacitación* de profesionales y la infraestructura necesaria. Los sistemas legales deben someterse a evaluaciones regulares, esto garantizará que el sistema sea efectivo y equitativo a lo largo del tiempo.

El análisis del derecho fundamental de acceso a la justicia según nos señala (Araújo-Oñate, 2011) lleva a reflexionar sobre la competencia de los organismos y los recursos para poder administrar la justicia en forma eficaz, las instancias en que se tramitan los distintos procesos, de servicios gratuitos de asesoría legal, o defensores de oficio, la necesidad de crear figuras que fortalezcan la defensa de los derechos y de los distintos intereses de las partes en el proceso.

Así lo considera la jurisprudencia de la CIDH (Corte Interamericana de Derechos Humanos , 1979) al establecer que los Estados tiene el deber de organizar el aparato gubernamental y todas las estructuras a través de las cuales manifiesta el ejercicio del poder público, para asegurar jurídicamente el libre y pleno ejercicio de los derechos humanos.

Si una persona pretende ejercer los derechos que las convenciones le garantizan y por su posición económica, está imposibilitada de pagar la asistencia legal o cubrir los costos del proceso, queda discriminada y colocada en condiciones de desigualdad ante la ley, de acuerdo con (Kohen, 2006)

En efecto, la confianza y la imagen que el ciudadano perciba del sistema de administración de justicia influye en su utilización. Es por ello como afirma (Añez, Rujano, & Párraga Meléndez, 2011, págs. 11-29) manifiesta que cuando en una sociedad existen muchos conflictos y el aparato judicial no es usado para solucionarlos, da lugar a una conflictividad latente que se manifiesta de diversas maneras, a través de la violencia, ante el sentimiento de carencia de instancias adecuadas para canalizar los conflictos sociales e individuales.

La Organización de Naciones Unidas (ONU, 1985) dentro de sus principios fundamentales para las *víctimas* nos señala el acceso a la justicia y el trato justo que tiene la *víctima*, de lo cual sus artículos 4,5,6,7, nos habla que las víctimas deberán ser tratadas con compasión y respeto por su dignidad, y a implementar mecanismos judiciales y administrativos que permitan procedimientos que sean expeditos, justos, poco costosos y accesibles, y mención de mecanismos para la solución de controversias con el fin de facilitar la conciliación y la reparación en favor de las *víctimas*.

En él (Estatuto de Roma, 2002) se dota de herramientas a las *víctimas* para que estas se les respete, la dignidad humana y el goce efectivo de sus derechos, así como

el derecho a acceder a la justicia, se basan en su mayoría en los estándares de derecho internacional existentes en materia de procedimiento penal incluido en tratados internacionales.

2.3.2 La Víctima

Se departirá sobre la importancia que tiene la *Víctima* en el proceso penal, y como objetivo primordial que se persigue, es evitar, revictimizar y poder iniciar una efectiva investigación que conduzca a evitar la impunidad. La *víctima* se debe de tener siempre presente que es una persona y, por lo tanto, merece todo nuestro respeto, debe ser tratada con dignidad, abordada con la sensibilidad necesaria de acuerdo con las circunstancias del caso. Nuestro código Procesal Penal es muy claro en referenciar específicamente en su artículo 17 donde nos establece quienes tienen el carácter de *víctimas* (Código Procesal Penal, 1999, pág. 17)

Es primordial garantizar que las *víctimas* tengan acceso a un sistema de justicia efectivo y esencial, esto implica el derecho a presentar denuncias, participar en procesos judiciales y buscar reparación por el daño sufrido. Las *víctimas* a menudo enfrentan riesgos, especialmente si denuncian a sus agresores. Por lo tanto, es crucial proporcionar medidas de protección y seguridad para prevenir represalias y garantizar su bienestar.

La prevención de la victimización es fundamental. La victimización se refiere al abuso de poder que ocurre dentro del sistema jurídico y en las interacciones entre individuos en la sociedad. En este contexto, la victimización se percibe como un ciclo social perjudicial que se encuentra relacionado con los procesos de acumulación de capital y el control de la hegemonía del poder, esto implica la constante necesidad del Estado de obtener legitimación frente a la sociedad.

La sensibilización pública sobre los derechos y necesidades de las *víctimas* es esencial para construir una sociedad más empática y comprometida en apoyar a

quienes han sufrido traumas. A pesar de los avances en la protección de las *víctimas*, existen desafíos persistentes, como la impunidad, la falta de recursos y la estigmatización. Estos obstáculos deben abordarse de manera efectiva.

En el mismo sentido, y pese al criterio denotado en la clasificación con respecto al tema de la victimización, el autor (Morales, 2006, pág. 84) concuerda en que la victimización se produce cuando la *víctima* entra en contacto con el sistema jurídico al interponer la denuncia. Por lo que es perentorio aclarar que, se genera la victimización primaria como derivación del impacto traumático de un hecho delictivo; en contraste con la victimización secundaria.

En lo que respecta a la victimización, se puede decir que es el proceso por el que una persona sufre las consecuencias de un hecho traumático. El proceso de victimización comprende el periodo de tiempo que va desde el momento en el que una persona es *víctima* de un delito hasta que logra superar el mismo, incorporarlo a su historia como una vivencia más. Para ello existen tres tipos de Victimización, de las cuales detallaremos a continuación:

Victimización Primaria: se da cuando una persona sufre, de modo directo o indirecto, los daños y las consecuencias nocivas en su integridad física o psíquica como consecuencia de un hecho delictivo o acontecimiento traumático, sean estos materiales o psíquicos. Por tanto, deriva directamente del delito o del acontecimiento traumático. Toda persona que sufre la acción de un delito o un hecho traumático se convierte en *víctima* y todos los efectos producidos directamente por la acción delictiva se engloban en la denominada victimización primaria.

Victimización Secundaria: Los efectos nocivos producidos por el hecho delictivo o traumático no terminan con la victimización primaria, sino que van incrementándose a medida que el sistema legal y la reacción social tienen conocimiento del hecho delictivo, creando nuevas situaciones negativas para la *víctima*. Esto da lugar a un proceso de

revictimización que, como afirma, (Morales, 2006, pág. 83) aparece en un momento posterior a la comisión del delito y comprende el incremento de padecimiento de la *víctima* ocasionado por el funcionamiento del sistema policial y judicial.

Asimismo, las exploraciones médicas o psicológicas, el contacto con personal policial y de investigación, la presencia de medios de comunicación, la reacción social, el posible contacto con el victimario y las demoras en el proceso de justicia fomentan la aparición de secuelas traumáticas. La victimización secundaria es mucho más negativa que la primaria, ya que es el propio sistema el que victimiza a quien se dirige a él buscando ayuda o pidiendo justicia.

Victimización Terciaria: es la menos conocida, la más sutil y también la más amplia. Tiene que ver con los efectos que sufren las personas involucradas en el proceso judicial e, incluso, aquellos que no se relacionan de manera directa con el hecho delictivo. Refiere a que la *víctima* del delito no es solo la persona que lo sufre, sino también el propio autor, terceros cercanos tanto al autor como a la *víctima* y la sociedad en general. Es decir, los propios delincuentes, los familiares y amigos de *víctima* y victimario, etc. pueden llegar también a convertirse en *víctimas*, a causa de la estigmatización o el rechazo social.

Destacaremos puntos relevantes de la Revictimización, Áreas referentes a las áreas de Impacto que puede ocasionar a la *víctima*: a) Físicas: Lesiones leves, graves y gravísimas que pueden incluir la pérdida de la vida de la *víctima*. b) Emocionales: Difíciles de determinar por su grado de complejidad, pero incluyen las secuelas del profundo estrés y la conmoción que causa y deja el delito en la *víctima*. c) Sociocultural: Repercuten en las relaciones interpersonales de la *víctima* y en sus esferas psicosociales. d) Económicas: Son todos los daños que ocasiona el delito, entre los que se cuentan, pérdidas materiales, físicas, emocionales, etc.

La revictimización se relaciona con las áreas de impacto que experimenta una *víctima* después de un delito, que van más allá de las consecuencias físicas y pueden afectar profundamente su bienestar emocional, relaciones sociales y situación económica.

Revictimización durante el proceso penal.

Dentro de esta perspectiva, debemos partir que tenemos un problema institucional que no ha sabido o no ha querido abordar de una manera seria el problema de las *víctimas*, pese que son cotidianos los clamores de las personas ofendidas, y por ello se entiende que son habituales o diarias, en el sentido que al interactuar con el sistema judicial, lejos de encontrar una respuesta rápida y eficaz a su problema, o por lo menos que satisfaga sus inquietudes, se le agrava, llegando a extremos de perder la tranquilidad, el respeto, el buen trato entre otros aspectos relevantes.

En efecto, no solo la policía, sino también el Ministerio Público, los jueces, y otros intervinientes en el proceso, pueden ser agentes victimizadores que concurren de distinta forma a la materialización del problema, a veces indirectamente lo hacen y no se percatan del daño que le están ocasionando a la *víctima*. La mayor contradicción que se presenta a lo interno de un Estado de Derecho, es tener, por un lado, como finalidad reducir el número de *víctimas* mediante políticas adecuadas de prevención y por otro compensar al máximo posible los daños sufridos, y que el sistema pueda ofrecerles el medio adecuado para lograr un apoyo moral y material.

Es, por ende, que la experiencia nos demuestra que la *víctima* luego de interponer la denuncia se enfrenta con una serie de inconvenientes, atrasos, malos tratos, desinformación. Por tal motivo, se ha considerado a bien determinar algunas formas usuales, en que la persona ofendida- *víctima* sufre las consecuencias de un sistema inoperante en manos de personas normalmente desinformadas e insensibles o

comúnmente cansados de su trabajo, por tal situación se enunciaran a continuación unos factores que describe (Morales, 2006);

✓ En los despachos policiales, Ministerio Público o Juzgados, el personal auxiliar, con contadas excepciones, no han sido capacitados en atención al público, esto genera largas esperas, malos tratos, malas caras y consultas sin evacuar.

✓ En cuanto a los derechos que les asisten, las personas en su mayoría los desconocen, ya que a pesar de que le "son puestos en conocimiento" al momento de interponer la denuncia, sin embargo, estos no les son leídos ni mucho menos explicados.

✓ No se les informa el avance de la investigación, esto tiene una repercusión negativa, sobre todo en aquellos supuestos donde la resolución final no les favorece.

✓ Tampoco se les informa correctamente las posibilidades procesales de soluciones alternas, y lo beneficiosas que pueden ser (costo, tiempo, beneficio).

✓ No se cuenta con espacios físicos adecuados.

✓ Aunado a todo lo anterior, los medios de comunicación hoy en día juegan un papel muy importante, debido que publican informaciones desfiguradas que perjudican la imagen de la *víctima* o simplemente el impacto psicológico que representa el hacer público.

✓ Finalmente, hemos de referir la revictimización que sufre aquella *víctima* de delitos no convencionales (tráfico de drogas, secuestros, homicidios por sicariato, etc.) al ser sometida a amenazas de muerte, persecuciones y acoso.

Las Reglas. (Reglas de Brasilia sobre el acceso a la Justicia de las personas en condiciones de vulnerabilidad , 2008) son claras, siendo que no considera solo *víctimas* a la que ha sufrido un daño o lesionado un bien jurídico protegido, sino también aquellos familiares de *víctimas* de muerte violenta, siendo que en su caso muchas veces son

revictimizados por la misma sociedad, siendo que no se afecta directamente, pero si indirectamente.

Las *víctimas* gozan de una concepción amplia, no exclusivamente, a una reparación económica, sino a ser tratadas con dignidad, y a obtener la tutela judicial efectiva del goce real de sus derechos, entre otros, y que exige a las autoridades que orienten sus acciones hacia el restablecimiento integral de sus derechos cuando han sido vulnerados por un hecho punible.

2.3.3 Procedimientos de Atención

Esta fase es la más importante para las *víctimas*, siendo que es el primer contacto que la persona tiene con la autoridad competente, para que le brinde la información o ayuda idónea necesaria sobre el hecho acontecido. Nuestro Código procesal Penal es tan explícito en señalar todo lo referente a la denuncia, siendo que la primera instancia está proporcionada a la *víctima*. (Código Procesal Penal, 1999, págs. 109-111)

La atención adecuada en este momento inicial puede tener un impacto significativo en la experiencia de la *víctima* y en la eficacia de la respuesta del sistema de justicia. Cuando se recibe una denuncia, es fundamental seguir procedimientos específicos para garantizar su atención adecuada y respetar sus derechos. La atención psicosocial es un servicio en el que alguien está dispuesto a ofrecer ayuda a una persona que ha padecido hechos traumáticos, integrando la atención psicosocial a la asesoría jurídica, se dice que se hace atención psico-jurídica.

El acompañamiento brindado a las *víctimas* con el propósito de empoderarlas, facilitar su comprensión de sus derechos y promover su capacidad de ejercer opciones legales. Esta modalidad de apoyo implica la integración de conocimientos tanto en el ámbito legal como en el psicológico, con el objetivo de fortalecer a los afectados. Su

propósito es que asuman un rol central en el proceso legal que emprenden, al tiempo que gestionan de manera saludable su proceso emocional para lograr una recuperación efectiva y contribuir a su lucha por la justicia de manera más eficaz.

Luchar contra la impunidad, hacer que el Estado cumpla con la responsabilidad que tiene y lograr que las *víctimas* se conviertan en defensoras de sus derechos, son los principales pilares del trabajo psicosocial y psico jurídico, tanto en la atención individual como en la colectiva, y constituyen medios para avanzar hacia la garantía de una vida libre de violencias para las mujeres y hombres. (Wilches, págs. 86-94)

Por consiguiente, el impacto del delito llega a tener consecuencias de tal gravedad, que pueden propiciar arbitrarias modificaciones en la vida de la *víctima* y la de sus familiares, en numerosos casos estas alteraciones llegan a ser irreversibles. Puesto que las secuelas pueden perdurar hasta el final de la existencia, ya que, se lesiona el bienestar y calidad de vida de la persona tras haber investigado el fenómeno victimo lógico; en cambio (S., 2014) manifiesta que dicho fenómeno es cíclico, tóxico, y en muchos casos letales. Por ello, insiste en que la clave para contener (cuidar) a la *víctima*, radica en la atención y asistencia oportuna otorgada.

Abordaje integral con Dependencias Fiscales con el MAIE

Mediante el (Protocolo de actuación Modulo de Atención Integral especializado, 2024) podemos observar que El Módulo de Atención Integral Especializado con si siglas MAIE, es el encargado de poder brinda atención especializada Integral a las víctimas y testigos en condición de vulnerabilidad, mismo que acudan al Ministerio Público a la interposición de la denuncia, ya sea esta vía teléfono o visitas in situ; por lo tanto, para poder establecer las condiciones y la protección de la víctima, es necesario que el módulo realice la coordinación inmediata con cada una de las dependencias fiscales que conozcan las materias y garantizar con ello un abordaje integral, evitando la no re

victimizante, agilizando todos los procesos judiciales y administrativos que se inicien y estableciendo técnicas de abordaje que sean garantistas para la dignidad de los usuarios.

2.3.4 La Denuncia

La denuncia, sin lugar a duda constituye el paso más importante dentro del proceso penal, es una herramienta fundamental para acceder a la justicia. Es el reconocimiento de la situación de la *víctima* a un paso para romper el ciclo de todo tipo de violencia y lesión de un bien jurídico protegido. El propósito de la autoridad, es establecer un sistema de pautas de actuación estandarizadas para cada *víctima* durante el proceso de la toma de la denuncia y que a su vez esta reduzca la victimización y favorezcan su continuación en el proceso penal y contribuya a erradicar la impunidad.

Siendo así que favorezca un adecuado y oportuno inicio de las primeras diligencias de investigación, tal como lo establece nuestro Código Procesal Penal. La presentación de una denuncia puede llevar implicaciones que afectan la estabilidad familiar de la parte denunciante, y en algunos casos, puede entrar en conflicto con sus propias creencias y valores. Por lo tanto, es esencial evitar cualquier acción o comentario que menosprecie o desvalorice su participación en el proceso judicial.

Tales acciones o comentarios pueden agravar los sentimientos de culpa de la parte denunciante, fomentar una percepción negativa del sistema de justicia y, en última instancia, desalentar tanto a ella como a otros a hacer valer sus derechos legales. Es importante reconocer que la búsqueda de justicia no debe ser un factor que socave la estabilidad familiar ni que desanime a las partes a ejercer sus derechos legales. Pues el sistema de justicia debe ser un instrumento que promueva la equidad y el respeto, proporcionando un espacio donde las preocupaciones legítimas puedan ser abordadas de manera justa y ética.

De acuerdo a lo que proporciona el (Manual Unico de Investigacion Criminal , 2019), enuncia que existen fuentes formales y no formales de la investigación. Como fuente formal esta la denuncia, ya sea esta verbal o por escrito, y como fuente no formal se obtiene a través de informantes, reporteros de inteligencia, escritos anónimos, llamadas telefónicas, correos electrónicos, noticias en los medios de comunicación, y otros medios.

¿Quiénes pueden denunciar?

Con base a lo que establece él (Código Procesal Penal, 1999) nos enuncia que pueden denunciar todas las personas que presencian o tengan conocimiento directo de la comisión de un delito, inclusive la *víctima* o su representante legal, o las personas menores de 18 años, es por eso que nuestro Código Procesal Penal en su Artículo 269 nos enuncia cuáles son las personas que tienen la obligación de denunciar ante la autoridad competente.

Es importante recalcar que, aunque la norma vigente, establece delitos que solamente son perseguibles a instancia de particular, es decir, por la propia *víctima* cuando se trata de menores de 18 años, no hace falta tal autorización, ya que el Ministerio Público puede proceder de oficio al tener conocimiento del delito.

¿Dónde se puede denunciar?

Se plantea una pregunta fundamental relacionada con la búsqueda de un canal adecuado para reportar situaciones o actividades que puedan requerir intervención o acción por parte de las autoridades o instituciones pertinentes. Suele plantearse en contextos donde se busca orientación sobre la manera de abordar situaciones relacionadas con delitos, abusos, violaciones de normativas u otros incidentes que requieran ser informados a las autoridades pertinentes dada la imperante necesidad de contar con canales de denuncia efectivos y confiables.

Este imperativo subraya la creación de pautas claras y fácilmente accesibles para el proceso de recepción de denuncias se convierte en una necesidad imperativa. En este sentido, las instituciones encargadas de administrar justicia se ven en la obligación de establecer tanto horas hábiles como inhábiles. A continuación, detallaremos dichas disposiciones.

En horas hábiles: Se recibirán denuncias en las siguientes instituciones, y de las cuales podrá asistir cualquier persona que se sienta agraviada por su dignidad humana, o violación de sus derechos, como de cualquier otro bien jurídico protegido lesionado: Ministerio público; esta institución cuenta con las siguientes oficinas que ayudan a la población en general; Fiscalía de turno; Centro Integrado (CEIN); Módulo de Atención Integral Especializado (MAIE); Dirección Policial de Investigación (D.P.I., 2015); Policía Nacional de Honduras (P.N., 1882); Juzgados de Paz

Horas no hábiles: Se reciben en los centros integrados antes mencionados, la Dirección Policial de Investigación y la Policía Nacional de Honduras.

2.3.5 Principios para una toma de denuncia completa.

Basándonos en esos principios, se surgió un enfoque proactivo y meticuloso en el proceso de recibir y registrar denuncias, debido a que se quiere que existan normas o estándares específicos que deban seguirse para garantizar la toma de denuncia sea efectiva y justa.

Si al momento de acudir ante la autoridad competente se le pueda asegurar la confidencialidad de lo que va a exponer y poder ofrecerle al mismo, un trato digno que evite la revictimización y se le brinde un ambiente de confianza seguridad y credibilidad, por tal motivo consideramos de importante relevancia los siguientes principios:

1. **La calidad de atención:** se considera un elemento clave o principio fundamental del proceso de toma de la denuncia, por parte de la persona que recepcionar la denuncia.
2. **Enfoque de derechos y respeto a la dignidad humana:** La dignidad humana constituye una expresión del máximo respeto y valor que debe otorgarse al ser humano en virtud de su condición humana; por tal motivo la dignidad humana se rige como principio de los valores de autonomía, de seguridad, de igualdad, y de libertad, valores que fundamentan los distintos tipos de Derechos Humanos.
3. **No discriminación:** tiene por objeto garantizar la igualdad de trato entre las personas. La discriminación impide el desarrollo pleno del potencial de la persona, y provoca exclusión social. Todo servidor debe tener presente que todas las personas son iguales ante la ley, por lo tanto, cada ciudadano tiene derecho a la protección de la ley sin ningún tipo de discriminación por razones de sexo, edad, raza, idioma, religión, orientación sexual, nacionalidad, etc.
4. **Trato humanizado:** Este es un momento en el que se presta atención a la *víctima* para desarrollar una buena comunicación, tratarla con respeto, escucharle, creerle, ser receptivo y empático, con una actitud libre de prejuicios, estigmas y culpas.
5. **Imparcialidad:** Los encargados de tomar la denuncia deben ser imparciales y no mostrar prejuicios ni favoritismos hacia ninguna de las partes involucradas.
6. **La revictimización:** Para las personas *Víctimas* de un delito o la violación de los derechos, se debe tener presente condiciones de privacidad y de confidencialidad, así mismo buscar los mecanismos con qué cuenta el sistema a fin de evitar la revictimización.
7. **Proceso eficiente:** Realizar una investigación o acción de manera oportuna y eficiente, tomando las medidas adecuadas para abordar la denuncia de

manera efectiva. Este proceso involucra la meticulosa recopilación de información, la verificación diligente de los hechos y el escrupuloso respeto por los derechos de aquellos que formulan la denuncia.

Estos principios también resaltan la importancia de evitar cualquier forma de sesgo, prejuicio o discriminación en el procedimiento de recepción de denuncias. Este enfoque contribuye significativamente a la promoción de la equidad y la credibilidad en el marco del sistema de justicia.

2.3.6 Aspectos para tener en cuenta al recibir la denuncia

La importancia de la empatía y la sensibilidad por parte de los operadores de justicia al tratar con las *víctimas* enfatiza un enfoque ético y profesional en el proceso de recibir denuncias y entrevistar a *víctimas*, con el objetivo de garantizar la justicia y el respeto a los derechos de todas las partes involucradas en el sistema legal. Todo operador de justicia deberá de tener en cuenta y por consiguiente poner en práctica los siguientes aspectos:

1) Reconocer que la atención a la *víctima* constituye un derecho establecido y no un acto de favor al recibir una denuncia. 2) Incumbe al funcionario público asegurar al ciudadano una atención que respeta su dignidad y humanidad, exenta de cualquier forma de prejuicio o discriminación. 3) Comprender que la vida de una persona está en riesgo. 4) Adoptar actitudes empáticas apropiadas. 5) Mantener una Postura corporal que muestra interés y respeto. 6) Aplicar un enfoque de comunicación sencillo. 7) Practicar una escucha activa, mirada atenta pero no intimidante, desafiante y cuestionadora.

Los elementos de mayor trascendencia en la fase de recepción de una denuncia adquieren una relevancia crucial, dado que el funcionario público se halla investido de una responsabilidad que representa el inicio de la indagación en pos de la verdad y la

justicia, en beneficio de las *víctimas* que han optado por presentar sus denuncias, cuyas dignidades humanas han resultado afectadas. En este contexto, la confianza y seguridad que la *víctima* experimenta dependen en gran medida de la calidad del trato que recibe por parte del funcionario público encargado de la recepción de la denuncia.

Resulta imperativo que el funcionario reciba la denuncia con cortesía y diligencia, independientemente si la *víctima* cuenta o no con los documentos de identificación requeridos. Este enfoque jurídico y ético garantiza que el proceso de recepción de denuncias se lleve a cabo de manera justa, respetuosa y accesible para todas las *víctimas*, reconociendo la importancia de preservar la dignidad de las personas afectadas y fomentar la confianza en el sistema de justicia.

Basándose en el (Código Procesal Penal, 1999, pág. 111), nos manifiesta que el denunciante tendrá derecho a que se mantenga en reserva su nombre y su identidad. Y en lo que respecta para fines de protección debe concederse o seguir ser mecanismo de protección a *víctimas* y testigos protegidos, en donde nuestra normativa nos faculta y nos hace optar medidas de protecciones es por ello que el artículo 237 de nuestro código nos expone sobre la protección de testigos.

Es fundamental destacar la importancia de otorgar un respeto inquebrantable hacia la *víctima*, reconociendo su condición como persona y, en virtud de ello, merecedora de un trato digno y considerado. Cada autoridad encargada de brindar atención inmediata a la *víctima* debe estar consciente de la necesidad de abordarla con la debida sensibilidad, ajustando su enfoque de acuerdo con las circunstancias particulares de cada caso.

En numerosas ocasiones, debido a las experiencias adversas que ha vivido, la persona afectada puede presentar una serie de manifestaciones emocionales, cuentos como llanto fácil, depresión, vergüenza, sentimientos de culpa, temores, miedos, ansiedad, baja autoestima, inseguridad, confusión y dificultades para relatar los hechos

acontecidos. En consecuencia, al recibir una denuncia, es imprescindible contar con entornos adecuados, higiénicos y serenos destinados específicamente al tiempo de espera de los visitantes, la recepción de denuncias y otras acciones pertinentes.

Estos espacios deben ser claramente distinguibles y adaptados a las particularidades de cada situación, con el objetivo constante de asegurar la eficiencia, seguridad, privacidad y confidencialidad en todo momento. Es imperativo salvar la confidencialidad de la información y proporcionar los medios necesarios para prevenir cualquier violación de esta característica esencial. En este sentido, resulta esencial reducir al mínimo los tiempos de espera, iniciando el proceso de atención de manera expedita. Los espacios de atención garanticen una separación completa entre la *víctima* y el agresor.

El personal encargado de recibir la denuncia debe comunicar de manera transparente los pasos a seguir, incluyendo estimaciones de tiempo, duración del proceso y ofrecer aclaraciones sobre el procedimiento, respondiendo a las preguntas de la *víctima* y proporcionando material informativo relacionado con el proceso, sus derechos y su seguridad. La información proporcionada por el denunciante o la *víctima* debe ser registrada de manera minuciosa y mantenerse en absoluta confidencialidad.

1.3.7 Comportamientos y actitudes durante la toma de la denuncia:

En esta fase, se busca evitar la revictimización de la *víctima* sobre el daño o lesión causada a su persona, en dónde se le debe de ofrecer un ambiente confiable en el que tenga la libertad de expresarse. En este contexto se considera una etapa crucial, en dónde se le hace saber sobre sus derechos y lograr ayudarlo en la búsqueda de soluciones a su problema planteado. Por lo tanto, el que toma la denuncia no debe realizar las siguientes acciones o comportamientos:

- ✓ Realizar definiciones estigmatizadoras de la *víctima* de acuerdo con la narrativa del agresor y que no le permitan resguardar su subjetividad, como, por ejemplo; la mujer abusada, el niño violado, se debe de tener cuidado el que toma la denuncia al referirse de manera personal a esa persona, a modo de no re victimizar ni seguirle causando daño.
- ✓ Evitar, cuestionar, juzgar o culpar a la *víctima* por provocar o contribuir a los hechos violentos, minimizar o ignorar los acontecimientos y sugerir la reconciliación.
- ✓ Abstenerse de distracciones personales o de otro tipo, como el uso de teléfonos, conversaciones con terceros, incluyendo otras *víctimas* y colegas de trabajo, durante la asistencia a la *víctima*. Tratando de brindar atención exclusiva y completa a la *víctima* de acuerdo con sus necesidades.
- ✓ Es fundamental abordar el caso con cautela, evitando la presencia del agresor o de los hijos menores de edad de la *víctima* al recibir declaraciones o denuncias, en tales instancias, se debe proporcionar un espacio exclusivo para la interacción entre la *víctima* y el receptor de la denuncia o, en su defecto, otro profesional autorizado.
- ✓ Evitar moralizar, predicar, ofrecer consejos, interpretar o diagnosticar a la persona afectada, ya sea mujer u hombre, evitando adquirir un papel de experto en la materia.
- ✓ No señalar deberes u obligaciones basadas en el género o en roles de género tradicionales, reconociendo la igualdad de derechos y trato.
- ✓ No justificar la violencia, minimizar el daño o mostrar simpatía hacia el agresor en ningún momento. El enfoque debe estar en apoyar a la *víctima* y tomar medidas para su seguridad.

- ✓ Evitar ponerse como ejemplo, comparar la situación con experiencias personales o compartir historias personales que puedan desviar la atención de la *víctima*.
- ✓ La persona encargada de recibir la denuncia debe actuar con profesionalismo, evitando escandalizarse o entrar en crisis junto con la *víctima*, se requiere sensibilidad y calma para brindar un entorno seguro y acogedor durante el proceso de denuncia, sin recurrir a intimidación o amenazas.
- ✓ Tomar decisiones por ella o él o forzarlo a que se las tomé crear falsas expectativas.
- ✓ Nunca se debe de minimizar el riesgo.

Asistencia legal

Fue necesario hacerle saber a las *víctimas* que uno de tantos Derechos que la Constitución le enuncia, en el cual se puede señalar, en su artículo 82, donde nos dice: El derecho de Defensa es inviolable. (Constitucion de la Republica de Honduras , 2016)

Siendo que la constitución les manifiesta que la *víctima* tiene este derecho, como ser Asistencia Legal y Defensa Pública o Privada, esta última depende la *víctima* tanto de su condición económica. Por consiguiente, las (Reglas de Brasilia sobre el acceso a la Justicia de las personas en condiciones de vulnerabilidad , 2008) en su Capítulo II sobre Efectivo Acceso A La Justicia Para La Defensa De Los Derechos, párrafo que nos expone: Promoción de la asistencia técnica jurídica a la persona en condición de vulnerabilidad; Se constata la relevancia del asesoramiento técnico-jurídico para la efectividad de los derechos de las personas en condición de vulnerabilidad:

- a) En el ámbito de la asistencia legal, es decir, la consulta jurídica sobre toda cuestión susceptible de afectar a los derechos o intereses legítimos de la persona en condición de vulnerabilidad, incluso cuando aún no se ha iniciado un proceso judicial; b)

En el ámbito de la defensa, para defender derechos en el proceso en todas las instancias judiciales; c) Y en materia de asistencia letrada al detenido. Se destaca la conveniencia de promover la política pública destinada a garantizar la asistencia técnico-jurídica de la persona *vulnerable* para la defensa de sus derechos.

Se subraya la importancia de haber ofrecido a la *víctima* asesoramiento legal, ya que este facilita una explicación detallada del proceso, explorando alternativas y soluciones para abordar el problema. En situaciones en que la *víctima* carezca de acceso a asesoría legal, el Estado asume la responsabilidad de designar un abogado de oficio, garantizando que esté debidamente informada y respaldada en su búsqueda de justicia, asegurando un proceso legal equitativo y ético.

La Organización de Naciones Unidas tiene definidos principios fundamentales en su Declaración de 1985 40/35, (ONU, 1985) en donde nos enfatiza de la asistencia que debe de tener la víctima de delitos, a lo cual se señala los artículos 14, 15, 16 y 17, en donde haciendo un análisis de estos Artículos 14 y 15 resaltan la importancia de proporcionar asistencia material, médica, psicológica y social a las *víctimas*. Esto evidencia la preocupación por abordar no solo las necesidades médicas, sino también aspectos psicológicos y sociales que puedan surgir a raíz de la victimización.

El Artículo 16 reconoce la importancia de capacitar al personal de diversas áreas, como policía, justicia, salud y servicios sociales, para que sean receptivos a las necesidades de las *víctimas*. Esta *capacitación* busca garantizar una respuesta apropiada y rápida, demostrando un enfoque proactivo en la mejora de la calidad de la atención. El Artículo 17 subraya la atención necesaria a las *víctimas* con necesidades especiales, ya sea debido a la naturaleza específica de los daños sufridos o a factores particulares mencionados en otras disposiciones.

Estos derechos consagran, en esencia, el derecho fundamental al debido proceso, aplicable a la actuación judicial y administrativa, como el derecho de acceso a

la justicia. Siendo responsabilidad primordial del juez, asegura la preservación de la supremacía constitucional y legal, así como el respeto a los derechos y garantías otorgados a las personas.

2.3.8 La planificación de la investigación

La dirección y control de la investigación penal siempre estará a cargo del Ministerio Público en coordinación con los investigadores de la Dirección Policial de investigación o en su defecto la Policía Nacional de Honduras, siendo, que esto implica una división de roles, por lo tanto, es necesario asumir bajo los criterios de la gerencia judicial o administración de los casos orientados a generar mejores prácticas investigativas y a obtener resultados favorables tanto para las autoridades competentes cómo para la persona que lo requiera.

Por tal razón fue necesaria adoptar todas aquellas estrategias, acciones, métodos, alineamientos, y demás diligencias que permitan fortalecer la investigación penal y por vía de consecuencia disminuir la impunidad en el país. Para lograr obtener una investigación penal efectiva y desarrollada de la mejor manera, cumpliendo con la dirección y control, está debe de reunir un ciclo que se inicia de la siguiente manera:

1) La denuncia, cualquiera que sea el medio por el cual se recibe, sea está verbal o escrito o en su defecto tomada de oficio. 2) La conformación de un equipo de trabajo con los miembros de la dirección policial de investigación y los analistas de información para desarrollar juntos la tarea de formular hipótesis, que en su defecto le asisten los Médicos Forenses, los Psicólogos Forenses, Psiquiatras Forenses, Trabajadora Social. 3) Elaborar un plan de investigación para poder recopilar todas las pruebas indiciarias.

El progreso de la investigación organiza, donde la información se depura gradualmente hasta alcanzar un conocimiento que facilite el avance al siguiente paso en

el proceso investigativo. El nuevo sistema procesal penal concede un valor destacado a la investigación de campo y de laboratorio, estableciendo una clara separación de funciones entre investigación, acusación y juzgamiento. Aunque el fiscal no participa directamente en la investigación de campo, siendo su rol coordinativo, debe involucrarse para garantizar su integridad y eficacia.

El fiscal, en su calidad de garante jurídico, director y controlador de la investigación, asume la responsabilidad de su éxito. Es esencial que tenga conocimientos criminalísticos e investigativos para guiar adecuadamente a los investigadores. Aunque si la investigación no ha sido manejada de la manera correcta ni recolectado los elementos probatorios en la forma en la que se debe, estos pueden ser impugnados durante el proceso, he aquí la importancia de manejar de manera correcta la investigación desde el inicio.

Entre estos aspectos a tener en cuenta para la recolección y control de investigación se llevaran a cabo los siguientes: a) Necesidad de recurso humano calificado, b) desarrollar la obtención de información c) proceder a formular hipótesis para establecer un hilo lógico de la investigación, d) determinar un período a investigar, e) planear junto al equipo de la investigación f) definir roles, g) establecer las fuentes a obtener la información necesaria, h) determinar los recursos logísticos existentes, i) definir las medidas de aseguramiento preservación y custodia de los elementos probatorios, j) Mantener la comunicación y el control de gestión de la actividad investigativa.

En la investigación de casos de Maltrato físico y agresión sexual, fiscales e investigadores deben tomar en cuenta y abordar lo siguiente:

- a) Las necesidades específicas de la *víctima*; para facilitar su participación y testimonio garantizarles un acceso completo veraz y oportuno al proceso,
- b) Coordinarse y comunicarse con los servicios de atención,

- c) Recabar antecedentes; relativos a toda causa anterior, informes policiales, medidas de seguridad impuestas con anterioridad de órdenes judiciales en la que se haya visto involucrada la *víctima* o el agresor,
- d) Considerar otras pruebas; la constatación médica de lesiones físicas y la prueba testimonial o una pericia o una diligencia prejudicial.
- e) Proteger; la Salud Mental y física de las *víctimas* durante todo el proceso.
- f) Separar; inmediatamente a la *víctima* del agresor y velar por la seguridad de la *víctima*,
- g) Buscar expedientes médicos,
- h) Por desistimiento; deberán indagar sobre las razones de dicho desistimiento evaluar si se ha realizado de manera libre y voluntaria, procurar que la manifestación de la *víctima* de su intención de desistirse no implique la inmediata terminación del proceso,
- i) Antecedentes penales del agresor
- j) todo aquel medio de prueba que ayude al cargo o descargó para acreditar los hechos.

Medios de prueba

La investigación preliminar, es una de la fase más importante de la etapa preparatoria, en ella se deben practicar cuantas diligencias sean necesarias, a efecto de establecer los presupuestos necesarios para fundamentar una posible petición concreta de enjuiciamiento u otra decisión por parte del órgano acusador. La normativa procesal establece que el objeto de esta investigación es practicar todas las diligencias pertinentes y útiles para determinar la existencia del hecho punible y de cuántas circunstancias sean legalmente relevantes para establecer el grado de responsabilidad de los autores.

Tanto la justicia retributiva como la restaurativa deben ser sistemas que permitan la participación efectiva de la *víctima* en el proceso penal, asegurando el derecho a una defensa integral que incluya la búsqueda de justicia, verdad y reparación. En este contexto, el acceso a la administración de justicia es un derecho esencial, derivando en garantías como la aplicación de procedimientos idóneos y efectivos, la resolución expedita de controversias, el respeto al debido proceso y la existencia de mecanismos adecuados para la solución de conflictos.

La convención americana sobre derechos humanos (Convención Americana de Derechos Humanos, 1978) en su Artículo 8 se refiere a las garantías judiciales, por el cual se ha manifestado que esta la obligación de poder garantizar y hacer valer los derechos humanos para resguardar la existencia de cada uno y hacerlos valer eficaz y libremente, en el ejercicio de los mismos.

La Corte Interamericana ha manifestado que los jueces y tribunales están sujetos al imperio de la ley, por ello, están obligados aplicar las disposiciones vigentes en el ordenamiento jurídico, este enfoque subraya la importancia de la coherencia entre el derecho interno y los compromisos internacionales del Estado.

Primeros Auxilios Psicológicos: Son un primer paso, en la atención de personas en crisis. Además, estas pautas pueden variar según la situación específica, por lo que es esencial adaptarlas a las necesidades individuales de la persona afectada. Son una serie de técnicas y estrategias diseñadas para proporcionar apoyo emocional y psicológico inmediato a personas por situaciones traumáticas o crisis emocionales. Estas pautas son útiles para ayudar a las *víctimas* a recuperarse emocionalmente y prevenir el desarrollo de trastornos psicológicos a largo plazo.

Como dijo (Hernández Marin Irma Estela, 2014) en su Manual Básico de primeros auxilios psicológicos nos establece componentes básicos para dar los primeros auxilios, los cuales se detallará a continuación:

1. Realizar Contacto Psicológico: cuya empatía o sintonización con los sentimientos y necesidades de una persona durante su crisis. Escuchar cómo la persona en crisis visualiza la situación y se comunica asimismo se invita a la persona a hablar y a escucharse sobre lo sucedido (los hechos) y dar cuenta que sus reacciones (sentimientos y actitudes) ante el acontecimiento, instaurando lineamientos reflexivos y sentimientos encontrados.
2. Analizar las dimensiones del problema: se enfoca en 3 áreas presente pasado y futuros inmediatos, preguntas como ¿qué sucedió? ¿cómo te sientes? ¿qué puedes hacer?, y en pasado de inmediato: ¿quién? ¿dónde? ¿cuándo? ¿cómo? Enfocado a cuáles son los eventuales riesgos para la persona y prepararse para las soluciones inmediatas.
3. Sondear posibles soluciones: identificación de un rango de soluciones alternativas. Acompañar a la persona en crisis a generar estas alternativas incluyendo los obstáculos para su ejecución.
4. Iniciar pasos concretos; ayudar a la persona a ejecutar una acción en concreto. Tomar una actitud facilitadora o directiva según las circunstancias.
5. Verificar el progreso: extraer información y establecer procedimientos que permiten el seguimiento para verificar el progreso de ayuda. Completar el circuito de retroalimentación o determinar si se lograron o no las metas de los primeros auxilios psicológicos. (pág. 7-8)

Derivación a Servicios Médicos: Protocolos para la atención médica de *víctimas* de agresión sexual.

La atención médica de *víctimas* de agresión sexual es una parte fundamental del proceso de apoyo a las personas que han experimentado este tipo de trauma. A continuación, se presentan algunos protocolos generales para la derivación a servicios médicos y la atención médica de *víctimas* de agresión sexual:

- a) Escucha y apoyo inmediato,
- b) Consentimiento informado: Informa a la *víctima* sobre el proceso de atención médica y obtén su consentimiento informado antes de realizar cualquier procedimiento.
- c) Derivación a un centro médico: Estos centros suelen estar equipados con personal capacitado y recursos específicos para tratar a *víctimas* de agresiones sexuales.
- d) Preservación de pruebas: Esto puede incluir la recopilación de muestras de ADN, la recolección de evidencia física y la toma de fotografías forenses.
- e) Examen médico completo: para evaluar y documentar cualquier lesión física, infección o enfermedad de transmisión sexual.
- f) Prevención de embarazo,
- g) Tratamiento de lesiones físicas: se debe proporcionar tratamiento adecuado, como suturas, vendajes u otros procedimientos médicos.
- h) Trabajo en equipo: La atención médica a *víctimas* suele ser multidisciplinaria.
- i) Apoyo emocional continuo, Ofrecer información sobre recursos de apoyo psicológico y servicios de asesoramiento es fundamental.

j) Registro y documentación: Todo el proceso de atención médica debe documentarse de manera detallada y precisa. Esto es considerable para fines forenses y legales.

k) Confidencialidad: Asegúrate de que la información de la *víctima* se mantenga confidencial y se comparta solo con aquellos profesionales que necesiten saberla para brindar atención adecuada.

Es esencial recordar que cada situación puede ser única, y la atención médica debe adaptarse a las necesidades y deseos de la *víctima*. Además, es importante que los profesionales de la salud estén capacitados en la atención a *víctimas* y sigan los protocolos establecidos en su área para garantizar una atención adecuada y sensible.

Entrevistas y Testimonios: Técnicas para llevar a cabo entrevistas con *víctimas* de manera sensata y eficaz.

De acuerdo con (Programa de Capacitación y Formación Profesional en Derechos Humanos, Técnicas para la realización de entrevistas, 2012, Mexico, pág. 11) nos define la entrevista como una de las herramientas más eficaces para obtener información, por medio de ella se recurre a una fuente de carácter primario, es decir, se conoce la información de viva voz de quien ha vivido o presenciado ciertos hechos.

Durante el proceso de la entrevista, frecuentemente las personas peticionarias deben narrar eventos difíciles, siendo de gran impacto psicológico para ellas, por lo que la atención inadecuada no solo no contribuirá a su resiliencia, sino que pueden constituir en sí, mismas conductas revictimizantes. En ese sentido, la entrevista tiene por objetivo recabar datos necesarios para la documentación de violaciones a los derechos humanos, sino que también se trata que fortalezca y empodere a las *víctimas*; es decir, que contribuya con su tranquilidad o equilibrio emocional para continuar con el trámite.

Para establecer una relación y confianza con la *víctima* al comenzar la entrevista, es eficaz que se reconozca que algunas de las preguntas pueden parecer inusuales y que expliquen que todas las preguntas sirven para ayudar al entrevistador a comprender la experiencia de la *víctima* en el evento. Las técnicas de entrevistas a *víctimas* de eventos traumáticos se pueden utilizar para replantear estas preguntas de una manera que les ayude, a recuperar recuerdos de un evento traumático y ayude al agente de investigación a recopilar más información, y aumente la probabilidad de que se mantenga involucrada en el proceso de justicia penal.

Conforme al siguiente documento (Principios sobre Entrevistas Efectivas para Investigación y Recopilación de Información, 2021), nos establece los principios básicos y efectivos para la entrevista, los cuales detallaremos a continuación:

Principio 1 – Fundamentos: La entrevista efectiva es instruida por la ciencia, la ley y la ética.

Principio 2 – Práctica: La entrevista efectiva se concibe como un proceso completo para obtener información precisa y confiable. Este proceso, complejo y adaptable, implica a personas, comportamientos y derechos humanos, siendo influenciado por condiciones ambientales y acciones de la persona entrevistadora y demás autoridades. La atención se enfoca en la recopilación de información, evitando la búsqueda de confesiones impulsivas.

El respeto y cumplimiento de los derechos humanos desde el inicio del contacto entre la persona entrevistada y las autoridades es esencial para establecer un entorno no coercitivo. Este enfoque permite a las autoridades encargadas crear condiciones propicias para recopilar información precisa y confiable durante la entrevista. El comportamiento ilegal, poco profesional o la falta de responsabilidad en las primeras etapas del contacto pueden afectar de manera irreversible el proceso judicial en su conjunto.

Principio 3 – Vulnerabilidad: Una entrevista efectiva requiere identificar y abordar las necesidades de las personas entrevistadas que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad. Prácticamente todas las personas entrevistadas se encuentran en una situación de vulnerabilidad, debido al equilibrio de poder inherentemente desigual que caracteriza a estas interacciones con las autoridades. En estas circunstancias, surgen necesidades y derechos adicionales que requieren la atención especial de las autoridades.

Dichos factores de riesgo pueden incluir, por ejemplo: a. Edad, sexo, género, identidad o expresión de género u orientación sexual b. Nacionalidad o etnia c. Trasfondo cultural o religioso d. Discapacidad física, intelectual o psicológica e. Dificultades de comunicación f. Dificultades para comprender (incluidas las barreras del idioma) g. Incapacidad para leer y/o escribir h. Condiciones relacionadas con la edad, como la demencia i. Pertenecer a un grupo minoritario o un grupo socioeconómico marginado

Principio 4 – Capacitación: Todo el personal, incluyendo la policía, agentes, personal fiscal y demás equipo multidisciplinario, debe recibir *capacitación*. La enseñanza de técnicas de entrevistas efectivas, busca impulsar un cambio institucional hacia políticas y métodos basados en un enfoque de mente abierta, orientado a recopilar información precisa y confiable de todas las personas entrevistadas.

Los elementos clave de una *capacitación* eficaz en entrevistas incluyen cómo:

- a) Mantener la mente abierta y evitar los prejuicios
- b) Planificar y preparar estratégicamente.
- c) Identificar y responder a las necesidades específicas de las personas entrevistadas
- d) Cumplir con las normas del derecho internacional de los derechos humanos

- e) Emplear técnicas de interrogatorio con apoyo científico
- f) Utilizar habilidades de escucha activa y permitir que las personas entrevistadas respondan plenamente a las preguntas
- g) Interactuar con una persona entrevistada.
- h) Interactuar con el abogado de la persona entrevistada
- i) Iniciar y finalizar la entrevista de forma profesional.
- j) Realizar un análisis de la información recopilada.
- k) Evaluar el proceso de la entrevista con miras a mejorar las habilidades.

La *capacitación* en entrevistas debe ser completa, abordando tanto los fundamentos teóricos como los conocimientos prácticos. Además, otras personas relevantes, como jueces, fiscales, y abogados deben recibir información sobre entrevistas efectivas. Esto promueve un entendimiento compartido de roles y desafíos, facilitando la supervisión o evaluación externa en caso de quejas.

Principio 5 – Rendición de Cuentas, Una entrevista efectiva requiere instituciones transparentes y responsables. Las revisiones pueden aprovechar el conocimiento y la ayuda de investigadores independientes, profesionales calificados y organizaciones con experiencia y compromiso con las entrevistas efectivas.

Principio 6 – Implementación: Entrevistar a *víctimas* de traumas o situaciones delicadas requiere habilidades especiales para garantizar que la experiencia sea sensata, eficaz y no cause más daño. Aquí tienes algunas técnicas para llevar a cabo entrevistas con *víctimas* de manera adecuada:

- a) **Establecer un ambiente seguro:** Crea un ambiente de confianza y seguridad un lugar tranquilo y privado donde se sienta cómoda y segura para hablar.
- b) **Escuchar con empatía:** Escucha activamente y con empatía. Demuestra interés genuino en la historia de la *víctima* y válida sus emociones. Evita juzgar, interrumpir o apresurar la conversación.

- c) **Preguntas abiertas:** Usa preguntas abiertas para permitir que comparta su experiencia en sus propias palabras. Evita preguntas sugestivas o que puedan hacer que la *víctima* se sienta culpable.
- d) **Respetar el ritmo:** Permite que la *víctima* hable a su propio ritmo. No la presiones para que hable más rápido o más despacio de lo que se sienta cómoda.
- e) **Validar las emociones:** Válida las emociones de la *víctima*, incluso si no entiendes completamente su experiencia. Puedes decir cosas como "Comprendo que esto debe ser muy difícil para ti" o "Es normal sentirse así".
- f) **Evitar la revictimización:** Evita hacer preguntas que puedan hacer que reviva el trauma de manera innecesaria. En su lugar, pregunta sobre sus necesidades actuales y cómo puedes ayudar.
- g) **Utilizar lenguaje no sugestivo:** Evita usar un lenguaje que sugiera culpabilidad o responsabilidad usa un lenguaje neutral y objetivo.
- h) **Tomar notas cuidadosamente:** Si necesitas tomar notas, hazlo de manera discreta y cuidadosa. No dejes que la toma de notas interrumpa la conversación.
- i) **Ofrecer apoyo emocional:** Asegúrate de que la *víctima* sepa que estás allí para apoyarla, puedes ofrecer información sobre servicios de apoyo psicológico y recursos disponibles.
- j) **Preguntar sobre necesidades específicas:** Pregunta a la *víctima* si tiene preocupaciones que deban abordarse, como atención médica, seguridad o asesoramiento legal.
- k) **Respetar los límites:** Respeta los límites de la *víctima*. Si no desea responder a ciertas preguntas o hablar sobre ciertos temas, respeta su decisión.

l) **Cierre adecuado:** Al final de la entrevista puedes proporcionar información sobre los próximos pasos, cómo comunicarse contigo si es necesario y recordarle que estás allí para apoyarla.

m) **Apoyo post-entrevista:** Asegúrate de que la *víctima* tenga acceso a apoyo continuo después de la entrevista, ya sea de un profesional de la salud mental, un consejero o un grupo de apoyo. (pág. 5-48)

Declaración Testifical

Es importante determinar en primer lugar en presencia de qué delitos estamos para poder orientar la declaración, la cual, de preferencia, para no re victimizar en los casos comprendidos en el artículo 237 y 237-AY B del (Código Procesal Penal, 1999) deberá utilizarse la Cámara de Gesell, sin embargo, es importante permitir un relato libre de los hechos, por parte de la víctima o testigo, tomando notas detalladas de lo que se expone, debe iniciar su entrevista con preguntas abiertas de no tener cubiertas ciertas inquietudes.

Según el (Protocolo de actuación Modulo de Atención Integral especializado, 2024) establece cuales son las preguntas importantes que se deben de plasmar dentro de una declaración, las cuales enunciamos a continuación:

- | | |
|--------------------|--------------------------------|
| a) ¿Qué pasó? | f) ¿Quiénes estaban presentes? |
| b) ¿Dónde pasó? | g) ¿Cuántas veces ocurrió? |
| c) ¿Cómo pasó? | h) ¿Hubo amenazas? |
| d) ¿Cuándo pasó? | i) ¿Qué tipo de amenazas? |
| e) ¿Quién lo hizo? | j) ¿Con qué le amenazó? |

En casos de violencia sexual se debe preguntar lo siguiente:

- a) ¿Qué partes de su cuerpo tocó?
- b) ¿Qué utilizó para tocar esa parte de su cuerpo?
- c) ¿Qué hizo la persona que le agredió?
- d) ¿Qué hizo usted después de la agresión?

Protección de Víctimas y Testigos: Medidas para garantizar la seguridad de las víctimas y testigos.

De acuerdo al (Manual para la atención y protección de víctimas de delitos en Centroamerica) (s.f.) encontramos los principios para la atención brindada a las *víctimas*, en las cuales nos hace referencia que cada Estado, por medio de sus instituciones u organizaciones, deberá establecer un sistema integrado de atención a la *víctima* del delito, estableciendo los recursos humanos y financieros más adecuados, sin desmedro de los recursos involucrados en los programas de protección de *víctimas* y testigos.

Los principios que deberán ser aplicados son:

1. Principio de la asistencia integral. En todas las decisiones que adopten las autoridades nacionales concernientes a las *víctimas* se privilegiarán sus derechos y su protección, con independencia de su participación en el proceso penal, brindando una atención integral y apropiada, jurídica, psicosocial, salud, educación u otra y diferenciada por su pertenencia a grupos *vulnerables*. Las instituciones nacionales de atención a la *víctima* deberán realizar todas las acciones necesarias para respetar la dignidad de las *víctimas* dentro del proceso penal.

2) Principio de la aplicación del enfoque de los derechos humanos. Todas las disposiciones, protocolos o guías nacionales, así como la prestación de los servicios de seguridad y justicia y otros, deberán ser orientadas a la asistencia de las personas

víctimas y deberá tomarse con fundamento el respeto y restitución de sus derechos humanos. Para todos los efectos, debe considerarse las especificidades por sexo, género, edad, identidad cultural o etnia, y discapacidad.

3) Principio de no victimización secundaria. Los funcionarios y empleados de instituciones, tanto públicas como privadas, deben evitar toda acción u omisión en los procesos de asistencia y protección, que lesione el estado físico, mental o psíquico de la *víctima*, incluyendo la exposición ante los medios de comunicación, actuando en todo momento en estricto apego y respeto a los derechos fundamentales de la persona humana.

4) Principio de atención inmediata. Este servicio debe desburocratizarse, garantizando accesibilidad, simplicidad y calidad desde la primera solicitud de atención y protección, siempre respetando la dignidad y derechos de la *víctima*. Las instituciones estatales deben coordinarse para establecer ventanillas únicas de servicio destinadas a la atención y seguimiento de las peticiones de las *víctimas*.

5) Principio de no discriminación. Las autoridades deben garantizar la no discriminación de las personas *víctimas* del delito, considerando aspectos como etnia, género, edad, idioma, religión, discapacidad, orientación sexual, opiniones políticas y demás. En todas sus actuaciones de atención las autoridades deben evitar estereotipos hacia la *víctima* y abstenerse de realizar declaraciones públicas o privadas que emitan juicios prejuiciados o estereotipados.

6) Principio de participación y de conocimiento a la información. Las opiniones y necesidades específicas de las personas *víctimas* deben considerarse en cualquier decisión relacionada con sus intereses. Las *víctimas* tienen derecho a recibir información completa sobre sus derechos y facultades. Además, a solicitud de la *víctima*, esta tendrá acceso a información sobre disposiciones, opiniones y resoluciones

finales que afecten sus intereses, siempre y cuando revelar la información no perjudique la confidencialidad de datos de terceras personas.

7) Principio de proyecto de vida. A las personas *víctimas* se les brindará medios de forma proporcional a sus necesidades para poder sustentar su proyecto de vida, buscando la erradicación de las causas de su victimización y el desarrollo de sus expectativas.

8) Principio de idoneidad de la medida. Las medidas de asistencia deberán aplicarse de acuerdo con el caso en particular y las necesidades especiales de las personas que han sido *víctimas* de un delito y siempre en su beneficio.

9) Principio de confidencialidad. Toda la información administrativa o judicial relacionada con el ámbito de atención a las personas *víctimas* del delito, y personas relacionadas con ella será de carácter confidencial, por lo que su utilización deberá estar reservada exclusivamente para los fines de la investigación o del proceso penal. La fiscalía deberá informar a la *víctima* de los posibles riesgos y medidas de protección o seguridad que se deben adoptar.

Las medidas de protección y seguridad podrán consistir en: **a)** Establecer procedimientos para la protección física de las personas, incluida la reubicación con sus familiares o en centros de resguardo; **b)** Prohibir, cuando proceda, total o parcialmente, revelar información sobre la identidad o paradero; **c)** Facilitar un teléfono móvil en su caso, y/o facilitar un número telefónico con el personal encargado de la investigación o de la protección; y, **d)** Cualquier otra que sea razonable y ponderable a las circunstancias personales y de contexto del hecho y/o del entorno.

Según él (CONVENIO CENTROAMERICANO PARA LA PROTECCIÓN DE VÍCTIMAS, TESTIGOS, PERITOS Y DEMÁS SUJETOS QUE INTERVIENEN EN LA INVESTIGACIÓN Y EN EL PROCESO PENAL, 2006) nos señala que el estado de Honduras deberá de tomar las medidas de protección contempladas en su artículo 5 de

conformidad con la legislación interna del país, medidas que ayudan a implementar métodos que resguarden la identidad, la prestación de los diferentes servicios, la utilización de instrumentos de protección, la reubicación temporal o definitiva de las personas.

Conforme al artículo 237 del Código Procesal Penal, establece los casos en los cuales se debe brindar protección de testigos:

- a. Cuando se aprecie fundamento racional que existe peligro grave para una persona;
- b. Sus parientes dentro del cuarto (4) grado de consanguinidad y segundo de afinidad;
- c. Cónyuge o compañero de hogar;
- d. Sus Bienes.

Recursos Externos: Listado de organizaciones y servicios externos que pueden apoyar a las *víctimas*.

De acuerdo con (Manual para la atención y protección de víctimas de delitos en Centroamerica),(s.f.) nos insta que, las organizaciones y entidades especializadas en asistencia a *víctimas* podrán acompañarlas en cualquier actuación ante las entidades estatales, en el proceso penal, y para garantizar la comprensión y respeto a los derechos de las *víctimas* y asegurando que las entidades estatales proporcionan toda asistencia y protección con eficiencia y calidad. Los servicios deberán sujetarse a la ley, bajo los más altos estándares de servicio y calidad, monitoreados y evaluados.

El apoyo e intervención de las organizaciones sin fines de lucro especializadas en la atención a las *víctimas*, deberá ser considerada como complementaria a los recursos públicos involucrados. Existen estas instituciones internacionales de ayuda a la *víctima*, a que se le respeten sus derechos, dentro de las cuales podemos destacar: Instituto Interamericano de Derechos Humanos,. (Federación Iberoamericana del

Ombudsman, 1995), Organización de las Naciones Unidas, Organización de los Estados Americanos, Centro de Información de Naciones Unidas, Amnistía Internacional.

Dentro de las instituciones nacionales se encontraron las siguientes oficinas que ayudan a la población hondureña: Ministerio Público, Juzgados, Policía nacional, Dirección Policial de investigación (DPI), Municipalidad, Oficina municipal de la mujer, Comisionado de los Derechos Humanos, Casa hogar, Consultorios Jurídicos Gratuitos.

2.4 Marco Legal

Honduras ha establecido un marco legal, tanto a nivel nacional como internacional, para proteger los derechos de las *víctimas*. Es esencial que el gobierno hondureño y las instituciones pertinentes trabajen de manera constante para asegurar que las *víctimas* accedan efectivamente a la justicia, recibiendo la protección y apoyo necesarios. Además, se destaca la importancia de promover la conciencia pública sobre los derechos de las *víctimas* y los recursos disponibles para todos los ciudadanos. Honduras, como signatario de tratados y convenciones internacionales, está obligado a adoptar medidas legislativas y políticas.

La colaboración con organismos internacionales y la sociedad civil es esencial para garantizar la implementación efectiva de estos instrumentos en Honduras. En el ámbito nacional, la promoción y protección de los derechos humanos de los ciudadanos se refleja en diversas leyes, como la Constitución de la República de Honduras, el Código Procesal Penal, el Código Penal, entre otras leyes primarias y secundarias. Además, se consideran instrumentos internacionales, como la Convención Interamericana de Derechos Humanos y otros tratados y convenciones ratificados por Honduras, que serán abordados.

Como principal Ley Primaria, a analizar tenemos la Constitución de la República de Honduras (Constitucion de la Republica de Honduras , 2016), misma se conoce como base legal de las demás leyes, según la escala de Kelsen, siendo esta una ley primaria, es fundamental dentro de esta Tesis de investigación, que como único bien jurídico protegido sea la Vida Humana, y el respeto a cada ciudadano por el simple hecho de ser persona, la Constitución, en su Artículo 59, nos enuncia que la persona humana es el fin supremo de la sociedad y del Estado por lo cual se deberá de proteger y respetar.

Si bien es cierto en el Artículo 60, 61, 62, 63, 64 de la Constitución, nos establece que en Honduras que nacen libres e iguales en derechos, llevando con ello a la inviolabilidad de la vida, a la seguridad individual, a la libertad, así mismo que cada ciudadano se le limitan los derechos cuando empieza el de la otra persona, todos estos como principales derechos y garantías comprendidos dentro de nuestra normativa, de la cual el ciudadano tiene la obligación de exigir.

Que conforme a los artículos 232 y 233 de la Constitución de la República establece que el Ministerio Público es un organismo profesional especializado responsable de la representación, defensa y protección de los intereses generales de la sociedad y como tal, le corresponde el ejercicio oficioso de la acción penal pública, teniendo la coordinación técnica y jurídica de la investigación criminal y forense.

También, el Código Procesal Penal establece en el artículo 92 que le corresponde al Ministerio Público por medio de sus funcionarios y órganos auxiliares, investigar los hechos punibles y promover la acción penal pública en representación de la sociedad; con tal propósito, realiza todos los actos que sean necesarios para preparar la acusación y participar en el proceso; así como, en el artículo 279 del Código Procesal Penal.

Por lo tanto, (Código Procesal Penal, 1999), se establece el procedimiento a seguir, es decir, los pasos por los cuales deben de regir mediante el Proceso Penal, debido a que este tema de Tesis, habla referente a la *Víctima*, como seguir los procedimientos relativos a esta, los derechos con los que cuenta, y la manera expedita de cómo resolver, a continuación, enunciaremos diferentes artículos sobre los cuales se hará referencia.

En su Libro Segundo del Procedimiento Ordinario en el Título I, donde nos expresa sobre las Disposiciones comunes al Procedimiento Ordinario en su Capítulo Único expresamente en su Artículo 263, establece y enumera cada una de las Etapas de la investigación y lo que contiene cada una de estas etapas. En lo que concierne a la Etapa Preparatoria, el (Código Procesal Penal, 1999) en su Artículo 267, hace referencia a cerca de la Denuncia como la primera etapa para seguir el proceso de investigación. (pág.110)

En lo que atañe al Artículo 268 y 269 (Código Procesal Penal, 1999), nos manifiesta que persona puede denunciar un delito o falta cometido, y quienes tienen la obligación de denunciar ante las autoridades competentes.

En cambio, el Artículo 270. (Código Procesal Penal, 1999) establece la Forma y contenido de la denuncia y sus formas de poder presentarse ante la autoridad competente. El denunciante tendrá derecho a que se mantenga en reserva su nombre y su identidad y a que se le extienda copia en que conste la denuncia. Es aquí en donde los formatos para la toma de denuncia deberán ser creados con los requisitos establecidos, si las autoridades consideran asignar más información que ayude de manera gradual a la investigación, será necesaria toda aquella que se estime necesaria e importante.

Por lo tanto, el Artículo 271. (Código Procesal Penal, 1999) no está apartado del artículo antes en mención, pues en este se establece la responsabilidad que conlleva

interponer una denuncia más si esta es falsa, es por ello que la persona que se encarga de la recepción la denuncia tiene la obligación de advertir y hacerle saber los cargos y penas que conlleva y que incurrirá la teoría del fruto del árbol prohibido, que se quiere decir con eso, que se vuelve nulo, todo aquel medio probatorio y toda aquella información dada, y el resultado de este será de manera desfavorable. (pág. 110)

Al inicio el Código Procesal Penal, en sus primeros artículos nos habla sobre las *víctimas*, es por ello por lo que en su Artículo 16. (Código Procesal Penal, 1999) Nos enumera cada uno de los Derechos que tienen la *víctima* de un delito o falta, los cuales deben ser respetados y no violentados. (pág. 16)

En lo que respecta a su Artículo 17. (Código Procesal Penal, 1999) Nos señala quiénes tienen el carácter de *víctima*, la cual deberá de abocarse ante la autoridad pertinente, para que se le dé, ese acceso a la justicia por el cual está aclamando, con el fin de resuelve de la manera más oportuna y el trato que esta merece. (pag. 17)

Así mismo el (Codigo de la Niñez y Adolescencia, 2005) Código que instituye como regla general el interés superior del niño, velando a este, que no se le violen ningún derecho que por ley es concedido y custodiar lo justa y eficaz cuidado del mismo, como implementar el Estado toda aquella ayuda idónea, socioeconómica que contribuya con el bienestar del menor en su crecimiento, y las distintas etapas del este.

Acompañándose a este código hacemos referencia la (CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL NIÑO, 1989) que viene aliada, velando juntas por el único objetivo como anteriormente se ha señalado y contemplado en su artículo 5 donde refleja el compromiso de asegurar una protección efectiva de los derechos de los niños, enfatizando que su bienestar y desarrollo son la máxima prioridad en cualquier contexto legal o institucional. La inclusión de este principio subraya la importancia de adoptar decisiones y políticas que beneficien a los menores y promuevan su desarrollo integral,

colocando sus intereses por encima de cualquier otra consideración en la aplicación del Código.

2.4.1 Tratados y Convenciones Internacionales en Honduras

Los instrumentos internacionales de Derechos Humanos ratificados por el Estado de Honduras, contribuyen sin lugar a dudas a fortalecer el marco legal e institucional de los Derechos Humanos, favoreciendo así a todos los ciudadanos, entre ellos se pueden destacar en esta tesis propuesta los siguientes: Pacto internacional de derechos civiles y políticos, Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer CEDAW, Pacto de San José, Ley contra violencia doméstica, Las 100 Reglas de Brasilia, Convención de Belem do Para, entre otras, mismos que se analizaran a profundizar más en el tema propuesto de investigación.

La siguiente convención es una piedra angular en la promoción de los derechos de las mujeres a nivel internacional. De acuerdo a la (CONVENCION SOBRE LA ELIMINACION DE TODAS LAS FORMAS DE DISCRIMINACION, 1979) surge en un contexto de creciente conciencia sobre la discriminación de género y la necesidad de abordar las desigualdades que enfrentan las mujeres en todo el mundo. Busca garantizar los derechos humanos de las mujeres en todas las áreas, incluyendo el ámbito político, económico, social, cultural y civil.

De igual manera tienen la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención de Belém do Pará”, (Convención de Belém do Pará, 1994) convención que, si bien es cierto, sirve para erradicar la violencia únicamente contra la mujer, pues qué incuestionable es el género más afectado en lo que respecta a todo tipo de violencia que se instaure por ser uno de los géneros más *vulnerables* que existe.

La ratificación de esta Convención por parte de Honduras es significativa, ya que contribuye de manera sustancial a la erradicación, sanción y prevención de la violencia

dirigida a las mujeres. El objetivo principal es proporcionar mecanismos efectivos para compensar los daños, modificar patrones socioculturales perjudiciales, ofrecer servicios profesionales a las mujeres *víctimas* y promover programas que fomenten la denuncia de cualquier acto de violencia, ya sea en el ámbito público o privado. Además, la Convención busca el reconocimiento y restitución de todos los derechos que hayan sido vulnerados a las mujeres.

Esta convención se revela como una herramienta valiosa en la investigación sobre la violencia contra la mujer. Su impacto es evidente al estimular a los países ratificantes a abordar de manera inmediata las denuncias presentadas por las *víctimas*. Además, insta a la implementación de métodos específicos para ofrecer respuestas rápidas a las *víctimas* y garantizar el pleno respeto de los derechos que han sido violados.

Se le adicionara igualmente la Convención sobre los derechos de niño (CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL NIÑO, 1989) oportuna que funge manera especial a la protección y desarrollo del niño en su etapa de la infancia, a que este no se le violenten los derechos que tanto la Constitución de la Republica de Honduras, este tratado y demás leyes y convenciones le otorgan de los cuales, deben de cumplirse en su totalidad dejándole a los padres ser tutor de todos esos derechos.

Dado la falta de madurez física y mental del niño, es imperativo brindarle asistencia legal tanto antes como después de su nacimiento, garantizando el respeto a sus derechos conforme a las leyes nacionales e internacionales vigentes. Esta medida se justifica ante las limitaciones que enfrentan muchos menores de edad en sus condiciones de vida actual.

Tendrán a bien hablar sobre las 100 Reglas de Brasilia (Reglas de Brasilia sobre el acceso a la Justicia de las personas en condiciones de vulnerabilidad , 2008), reglas que ayudan de manera general a toda la ciudadanía con el fin de poder garantizarles la

eficacia de los derechos que afectan de carácter general en todos los ámbitos, cuando se trata de personas en condiciones de vulnerabilidad, estableciendo así cada país, instrumentos para la defensa efectiva de esos derechos que han sido violados de una u otra manera, y poder poseer ese acceso de justicia para conseguir la tutela de dicho derecho.

Reglas que han servido para poder generar o recrear la estabilidad a las *víctimas* en condiciones de vulnerabilidad, y poderles otorgar el trato que se merecen conforme a los alineamientos que se han establecido en cada país, y generar ese acceso de justicia de una manera pronta y expedita, acorde a los instrumentos y métodos utilizados en cada autoridad competente.

Por su parte (La Declaración Universal de los Derechos Humanos, 1948): es un documento fundamental que proclama los derechos inalienables inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, color, religión, sexo, idioma, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. Se ha convertido en un estándar internacional que inspira la legislación y las constituciones de numerosos países. Su objetivo es promover y proteger la dignidad y el valor inherentes a todos los seres humanos, estableciendo un marco ético para la convivencia pacífica y la justicia en todo el mundo.

En cambio, la (Convención Americana de Derechos Humanos, comentada., 2014); también conocida como el Pacto de San José, este instrumento jurídico es un pilar fundamental en la protección y promoción de los derechos humanos en el ámbito regional de las Américas. Entre los derechos protegidos se encuentran los derechos civiles y políticos, como el derecho a la vida, la libertad y la seguridad personal, así como el derecho a un juicio justo y a la libertad de expresión. También incluye derechos económicos, sociales y culturales, como el derecho al trabajo, a la educación y a un nivel de vida adecuado.

Por su parte el (Manual para la atención y protección de víctimas de delitos en Centroamérica) propone los servicios de atención a la *víctima* que las instituciones u oficinas proporcionan a un ser humano que ha sufrido una lesión, a sus bienes jurídicos protegidos por la ley penal o a sus derechos y libertades fundamentales son todos aquellos relacionados a una asistencia integral, urgente y necesaria que puede ser de carácter médico, psicológico, social, resguardo temporal o legal, entre otros, que evite consecuencias lesivas o una revictimización.

CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación

En esta investigación aplicada por el tipo de metodología utilizada y combinada es Mixto, porque con ella se recoge datos cualitativos y cuantitativos, la autora decidió plantear esta metodología por las siguientes razones: siendo que ofrece la Complementariedad porque compensa las debilidades de uno con las fortalezas del otro. Es Válido, ofrece Comprensión más completa porque muestra a los investigadores a responder preguntas más amplias y capturar matices que podrían pasarse por alto al utilizar solo un enfoque.

Ofrece Exploración en profundidad lo que puede enriquecer la comprensión de un fenómeno. Generalización y contextualización, Mayor rigor metodológico, es Flexible porque se adapta a los cambios en el proceso de investigación. Mejora de la triangulación.

3.2 Diseño

El tipo de diseño implementado en esta investigación es transversal y no experimental, porque se recoge la información en un periodo de tiempo determinado y a su vez es un diseño mixto por qué combina técnicas y métodos con las que se obtiene datos de información cualitativos y cuantitativos.

3.3 Determinación de las categorías de análisis o variables de estudio

Por la naturaleza de este estudio, el cual adopta un enfoque mixto, se permite el empleo tanto de los términos "categorías de análisis" (Enfoque cualitativo) como "variables" (Enfoque cuantitativo). En consecuencia, se procederá a elaborar la matriz de operacionalización de las variables o categorías de análisis.

3.3.1 Operacionalización de las variables o categorías de análisis

Tabla número uno (1)

Objetivo	Variable/Categoría de análisis	Dimensiones	Indicador	Ítems	Instrumento
Categorías de análisis: Guía de entrevista a profundidad a víctimas					
Valorar la opinión de las <i>víctimas</i> de Maltrato físico y agresión sexual, según la atención recibida en la fiscalía Local de Lepaera, Lempira, que dificultan la <i>atención de calidad</i> y el acceso a justicia.	Calidad en la atención del fiscal a la <i>víctima</i> al tomar la denuncia	Etapa preparatoria del proceso penal; presentación de denuncia.	Principales debilidades encontradas en la atención brindada en la fiscalía local de Lepaera, Lempira.	1 ¿Cuáles son las principales debilidades que usted ve en la Fiscalía local de Lepaera, Lempira en cuanto a la atención brindada por parte del fiscal, ¿las veces que ha acudido a la institución? Al momento de la atención y recepción de denuncias u otras consultas a fines a sus problemas.	Guía de entrevista a profundidad número 1.
		Etapa preparatoria del proceso penal; presentación de denuncia.	Opinión sobre la calidad de la atención brindada a la víctima	2. ¿Considera usted que el fiscal que le atiende da una buena <i>atención de calidad</i> en cuanto a las <i>víctimas</i> ? De ser así, establezca sugerencias de mejoras para atender a <i>víctimas</i> .	

	Comunicación o lenguaje utilizado.	Evaluación de la calidad de la comunicación entre el usuario y el fiscal	Opinión sobre la comunicación o lenguaje utilizado por el fiscal hacia lo expuesto por la <i>víctima</i> .	3 ¿Hubo claridad en su persona, en cuanto a lo explicado o expuesto por el fiscal, según lo que usted le expuso? En otras palabras, la comunicación o lenguaje utilizado por el fiscal fue el correcto.	
	Tiempo dado a la <i>víctima</i> en la toma de la denuncia.	Percepción del usuario sobre el trato que recibió durante la atención.	El lapso proporcionado a la <i>víctima</i> en su narración.	4 ¿En cuanto al tiempo, le dieron el suficiente tiempo para que usted le explicara su caso? ¿Lo atendieron con amabilidad y respeto?	
	Calidad de la comunicación e interacción con el fiscal	La comunicación y la interacción entre el usuario y el fiscal	Evaluación de la capacidad del fiscal para escuchar al usuario.	5. ¿Al momento de usted exponerle su caso, el fiscal le supo escuchar? ¿Le respondió con respeto? ¿Le respondió con amabilidad? ¿Le hizo preguntas entendibles?	

	Áreas de mejora en el edificio, mobiliario y espacio de atención.	Mejoramiento de infraestructura o espacios físicos.	Mejoramiento del edificio o ambiente físico donde funciona la Fiscalía local de Lepaera, Lempira	6. ¿Qué debe mejorarse en cuanto al edificio y espacio en el que le atendieron? ¿Hay mobiliario adecuado y suficiente?	
	Recomendación de la <i>víctima</i> para mejorar el proceso de <i>atención de calidad</i> .	Evaluación del procedimiento de atención al usuario	Descripción detallada del Procedimiento de atención a calidad al usuario según la perspectiva del encuestado.	7. Describa paso a paso como considera usted que debe de ser el procedimiento de atención a calidad al usuario, describiendo desde el punto de la interposición de la denuncia, las condiciones, entrevista y finalización.	
Categorías de análisis: Guía de entrevista a profundidad a Operadores de Justicia (Fiscal, Médico Forense, Psicólogo, Defensor Público y Privado, Agentes de Investigación).					
Indagar al equipo multidisciplinario obteniendo su opinión acerca del <i>procedimiento jurídico</i> de atención de calidad a las víctimas de maltrato físico	Calidad en la atención del fiscal a la víctima al tomar la denuncia	La evaluación de la <i>atención de calidad</i> a las víctimas.	Principales debilidades encontradas en la atención brindada a las víctimas en la fiscalía local de Lepaera, Lempira.	Usted considera que hay debilidades en cuanto a la <i>atención de calidad</i> que se les brinda a las víctimas ¿Señale las principales debilidades que existen	Guía de entrevista a profundidad número 2.

y agresión sexual, para optimizar el acceso de justicia a las víctimas.				en cuanto a la <i>atención de calidad</i> de las <i>víctimas</i> ?
	Calidad de la comunicación con la <i>víctima</i> .	Evaluación de la comunicación	Las insuficiencias o debilidades percibidas en la comunicación con las <i>víctimas</i> .	Hay alguna debilidad en cuanto a la comunicación que se le da a <i>víctima</i> al momento que llega a la institución ¿Explique cuáles?
	Calidad en la interacción con la <i>víctima</i> .	Comunicación y colaboración con las víctimas	Principales problemas o dificultades específicas al momento de la interacción con la <i>víctima</i>	¿Cuáles son los principales problemas que usted siente que se le presenta en la interacción de la <i>víctima</i> al momento de tomar nota del caso?
	Calidad de la escucha de la exposición.	Comunicación y la interacción con la <i>víctima</i> .	Describir los problemas que presentan al escuchar la narración de las víctimas	¿Qué problemas se presentan al escuchar la exposición del caso por parte de la <i>víctima</i> al tomar nota de los sucesos?
	Condiciones del edificio y demás infraestructura del inmueble.	Evaluar las necesidades, infraestructura y los recursos físicos del edificio.	Recopilar información sobre el inmueble, las áreas o elementos físicos que	¿Hay algunos problemas con el edificio, el mobiliario, espacio de

			se deben mejorar para proporcionar una <i>atención de calidad</i> .	recepción de información, equipo técnico de grabación de audio y video, que deberán de mejorarse para la <i>atención de calidad</i> que se le brinda al usuario, u otra bien inmueble que considere oportuno?	
	Calidad del procedimiento de atención al usuario.	Comprender y analizar los procedimientos y requisitos para brindar <i>atención de calidad</i> a los usuarios	Descripción detallada de cómo debe llevarse a cabo el procedimiento de atención al usuario en un contexto específico.	Describa paso a paso como debe de ser el procedimiento de <i>atención de calidad</i> al usuario de conformidad a la exposición previa y documento impreso facilitado; describiendo desde el punto de la interposición de la denuncia, las condiciones, entrevista y finalización. Señale aspectos jurídicos más importantes.	

Variables cualitativas: Estudios de casos de Manuales en relación a los procedimientos llevados a cabo sobre de <i>atención de calidad</i> a las <i>víctimas</i> de maltrato físico y agresión sexual.					
Identificar manuales sobre la atención a <i>víctimas</i> de maltrato físico y agresión sexual en el procedimiento de denuncia ante la autoridad competente, con la finalidad de valorar su contenido.	Título o nombre asignado al Manual	Procedimientos jurídicos	Nombre o título del manual	¿Cuál es el nombre o título del caso?	Guía de estudios de casos de manuales
	Datos de edición y de ubicación	Temporal y de ubicación geográfica	Fecha y lugar de estudio del manual	Fecha emisión y lugar donde se realizó el Manual	
	Institución vinculada	Institucional	Nombres de las instituciones participantes en la elaboración del manual	Instituciones vinculadas	
	Actores vinculados	Participación de actores	Nombres de los actores participantes en la elaboración del manual	Actores vinculados	
	Estructura del Manual	Elaboración del contenido del manual	Estructura del manual	Estructura con la que se presenta el documento donde se desarrolla el caso	
	Puntos temas enumerados del índice	De estructura de contenidos del manual	Epígrafes del desarrollo del manual.	Desarrollo del manual	
Variables cuantitativas: Guía de validación de juicio de expertos de la propuesta del Manual para fiscales sobre la <i>atención de calidad</i> a las <i>víctimas</i> de maltrato físico y agresión sexual.					
	Valoración de la calidad de Presentación	Estructura y calidad de los contenidos de los epígrafes		Como valoran la calidad de la presentación.	Guía de Validación de juicio de expertos
	Valoración sobre la calidad Introducción		% de la valoración de los expertos en la calidad de	Como valoran la calidad de la Introducción .	

Desarrollar un <i>procedimiento jurídico de atención de calidad a víctimas</i> de Maltrato físico y Agresión sexual, en el municipio de Lepaera, Lempira como aporte a la investigación.			la introducción	
	Valoración de la calidad de los Objetivos		% de la valoración de los expertos en la calidad de los Objetivos	Como valoran la calidad de los Objetivos del Manual
	Valoración del contenido del Marco teórico conceptual		% de la valoración de los expertos en la calidad y contenido del Marco Teórico conceptual	Como valoran el contenido y calidad del Marco Teórico conceptual
	Desarrollo de cada epígrafe del Manual de procedimiento jurídico de <i>atención de calidad</i> a las <i>víctimas</i> de maltrato físico y agresión sexual.		% de la valoración de los expertos en la calidad, cantidad y contenido del desarrollo del Manual	Como valoran el contenido, cantidad y calidad de cada epígrafe desarrollado

Fuente: Elaborada por la autora en el año 2023

3.4 Conceptualización de categorías

Conceptualización de Guía de entrevista a profundidad realizada a víctimas:

1. **Calidad en la atención del fiscal a la *víctima* al tomar la denuncia:** Se describe a la valoración de la eficiencia, eficacia y trato humanizado proporcionado por un fiscal hacia una *víctima* durante el proceso de denuncia. Esta evaluación se basa en la satisfacción de las necesidades de la *víctima*, la claridad comunicativa, la empatía demostrada y la habilidad del fiscal para facilitar la presentación de la denuncia de manera efectiva y respetuosa. La calidad de esta atención emerge como un factor crítico en el sistema de justicia, capaz de influir en la confianza de la *víctima* en el proceso legal y en la búsqueda de justicia.

2. **Comunicación o lenguaje utilizado:** Se refiere a la modalidad en que las personas intercambian información, ya sea de manera verbal, escrita o a través de señales no verbales como gestos y expresiones faciales. Incluye el uso de palabras, frases, tono de voz, lenguaje corporal y otros medios para expresar ideas, compartir información, transmitir emociones o interactuar con otros. La calidad de la comunicación varía en términos de claridad, efectividad y adaptabilidad al contexto y la audiencia, teniendo un impacto significativo en la comprensión e interpretación de los mensajes.

3. **Tiempo dado a la víctima en la toma de la denuncia:** Se describe al lapso temporal concedido a una *víctima* de un delito para relatar su experiencia, presentar una denuncia formal o proporcionar información relevante a las autoridades o profesionales encargados de investigar el incidente. Este período permite que la *víctima* se exprese, explique los detalles del evento y describa sus preocupaciones o necesidades. La duración y calidad de esta interacción influyen en la capacidad de la *víctima* para comunicar eficazmente su experiencia y en la comprensión por parte de las autoridades, impactando así la calidad de la investigación y atención brindada.

4. **Calidad de la comunicación e interacción con el fiscal:** Una comunicación de alta calidad con el fiscal implica que ambas partes se entienden mutuamente, que se comparten de manera efectiva los detalles significativos del caso, que se siguen los procedimientos legales adecuados y que se colabora de manera constructiva en la búsqueda de la justicia o la resolución de problemas legales. Una interacción eficiente y efectiva con el fiscal puede ser crucial en la toma de decisiones legales, la presentación de pruebas en un juicio, la obtención de acuerdos, la defensa de los derechos de las partes involucradas y la promoción de un sistema de justicia justo y equitativo.

5. **Áreas de mejora en el edificio, mobiliario y espacio de atención:** son fundamentales para proporcionar un entorno más adecuado y cómodo para los usuarios

o clientes, así como para mejorar la eficacia y eficiencia de los servicios prestados en ese espacio.

6. Recomendación de la víctima para mejorar el proceso de atención de calidad: se refiere a las sugerencias o consejos ofrecidos por una persona que ha sido *víctima*, con el propósito de mejorar la calidad y la eficacia del proceso de atención que ha recibido. Estas provienen de la experiencia personal de la *víctima* y pueden estar relacionadas con cualquier aspecto de la atención de las recomendaciones que recibió, como la atención médica, legal, social, de servicio al cliente, o cualquier otro tipo de asistencia. Las recomendaciones de la *víctima* pueden abordar áreas que necesitan mejoras, resaltar aspectos que no fueron satisfactorios o sugerir formas de hacer que el proceso de atención sea más eficiente y centrado en las necesidades de las personas afectadas.

Categorías en la Guía de entrevista a profundidad a Operadores de Justicia (Fiscal, Médico Forense, Psicólogo, Defensor Público y Privado, Agentes de Investigación):

1. **Calidad en la atención del fiscal a la víctima al tomar la denuncia:** Se refiere a la evaluación ética y jurídica de la actuación de un fiscal durante la asistencia a una *víctima* durante el proceso de presentación de una denuncia. Esta evaluación se fundamenta en la satisfacción de las necesidades de la *víctima*, la claridad en la comunicación, la demostración de empatía y la capacidad del fiscal para facilitar la toma de la denuncia de manera efectiva y respetuosa.

2. **Calidad de la comunicación con la víctima:** se centra en la claridad, la comprensión, el respeto y la empatía en la interacción con la *víctima*. Una comunicación de alta calidad con la *víctima* implica escuchar activamente, expresar empatía y comprensión, proporcionar información de manera clara y comprensible, responder a

las preguntas y preocupaciones de la víctima, y asegurarse de que se sienta respetada y apoyada.

3. **Calidad en la interacción con la víctima:** Una interacción de alta calidad con la *víctima* implica la escucha activa, la comprensión, el apoyo emocional, la empatía, la comunicación efectiva y el respeto por la dignidad y los derechos de la persona afectados. Además, puede incluir el suministro de información clara y útil, la consideración de las preferencias de la *víctima* y la toma de medidas para garantizar su seguridad y bienestar.

4. **Calidad de la escucha de la exposición:** se refiere a la evaluación de cuán efectiva, atenta y comprensiva es la capacidad de una persona o entidad para recibir y procesar la información, opiniones, preocupaciones o experiencias.

5. **Condiciones del edificio y demás infraestructura del inmueble:** se refiere a la evaluación y descripción de la situación física, estructural y funcional de un edificio o propiedad inmobiliaria, así como de todas las instalaciones y estructuras asociadas a ese inmueble. Esto implica la inspección y análisis de aspectos tales como la integridad estructural, el estado de mantenimiento, la seguridad, la funcionalidad de las instalaciones eléctricas, de fontanería, calefacción, ventilación, sistemas de seguridad, entre otros.

6. **Calidad del procedimiento de atención al usuario:** se relaciona con la capacidad de la organización para brindar un servicio eficiente, oportuno y respetuoso, así como para satisfacer las expectativas y requisitos de los usuarios. Esto puede involucrar la velocidad de respuesta, la claridad en la comunicación, la empatía, la resolución efectiva de problemas, la disponibilidad de recursos y la capacidad de adaptación a las necesidades cambiantes de los usuarios.

Categorías en la Guía de estudios de casos: a los diferentes manuales escogidos para ser estudiados y analizados, ver la claridad y cantidad de contenido expedido.

1. **Título o nombre asignado al Manual:** se refiere a la denominación o nombre específico que se otorga a un manual de referencia, guía, documento o conjunto de instrucciones. Este título tiene como objetivo identificar y describir de manera concisa el propósito, el contenido y el alcance del manual, lo que facilita su reconocimiento y acceso por parte de los usuarios o lectores.

2. **Datos de edición y de ubicación:** se refiere a la información específica relacionada con la publicación, la edición y la ubicación física de una obra escrita, como un libro, un informe o un documento. Estos datos son esenciales para identificar y localizar la obra en cuestión y para proporcionar detalles sobre su versión particular.

3. **Institución vinculada:** se refiere a una organización, entidad o entidad jurídica que está relacionada, asociada o conectada de alguna manera con un proyecto, programa, iniciativa o actividad específica.

4. **Actores vinculados:** se refieren a las personas, organizaciones, instituciones o entidades que están relacionadas de alguna manera con un determinado contexto, proyecto, proceso o iniciativa

3.5 Hipótesis

- ✓ Esta investigación es por objetivo y no lleva hipótesis.

3.6 Población y Muestra

Como esta investigación tiene un enfoque mixto, en el que convergen ahí la aplicación de métodos y técnicas cuyos resultados producen datos cualitativos y

cuantitativos, por las distintas aplicaciones de instrumentos distintivos, esta investigación aplicada tiene varias muestras poblacionales, entre esta:

1. **Muestreo de Guía de entrevista a profundidad:** se seleccionaron seis (6), de la muestra intencional de informantes heterogéneos, entre ellos se pueden destacar (Fiscal, Defensa Pública y Privada, Psicólogo, Agente De Investigación, Médico Forense) es obtener un criterio desde distintas experiencias laborales del sistema de justicia nacional y el ámbito de aplicación de cada uno. Muestreo intencional de informantes heterogéneos o muestreo por saturación, aplicable a la guía 1 y 2 de entrevistas a profundidad.

2. **Muestreo de Estudio de casos típicos:** se seleccionaron en esta investigación tres (3) manuales, para obtener de ellos los aspectos relevantes y para estructurar el contenido, el manual, así los como elementos referenciales, se ha seleccionado estos tipos de manuales: 1) Manual para garantizar la calidad de los servicios de asistencia jurídica en los procesos de justicia penal, orientaciones prácticas y prácticas prometedoras. 2) Manual para mujeres sobrevivientes de violencia sexual. 3) Manual De Atención Psicológica A *Víctimas* De Maltrato Machista.

3. **Muestreo de la validación de juicio por experto:** en esta investigación se seleccionaron 2 experto para que valoren la calidad de la redacción y el contenido del manual sobre el procedimiento jurídico sobre la *atención de calidad* a las *víctimas* de maltrato físico y agresión sexual. El muestreo de expertos es una técnica de muestreo que implica la selección deliberada y específica de individuos o participantes que poseen un alto nivel de conocimiento, experiencia o competencia en un área o tema particular. Como experto número uno tenemos: al Abogado y Doctor Jacobo Espinal, catedrático de la UNAH, UCENM, UTH en los diferentes posgrados de Maestría en Derecho Penal y Procesal Penal, como experto número dos tenemos al Abogado y Fiscal Jehimy Colindres Medina, Especialista en Derecho Penal y procesal Penal,

egresado de la Maestría en Derechos Humanos, laborando actualmente en el Ministerio Público.

3.6.1 Muestra

Una muestra intencional a informantes heterogéneos es una técnica de muestreo utilizada en investigación cualitativa y etnográfica, esta técnica implica seleccionar de manera deliberada y selectiva a un grupo de informantes que representan una amplia variedad de perspectivas, experiencias y características relevantes para la investigación.

No existe un número específico o promedio de informantes o entrevistas a profundidad que sea aplicable a todas las investigaciones cualitativas. La cantidad de informantes requeridos en una investigación cualitativa puede variar ampliamente según varios factores, como el alcance de la investigación, la complejidad del tema, los objetivos de la investigación y la saturación de datos.

Por lo tanto, el número de informantes suele determinarse mediante un proceso llamado "muestreo teórico" o "muestreo por saturación". Este proceso implica la recopilación y análisis de datos de manera iterativa hasta que se alcanza la saturación, es decir, hasta que los nuevos datos ya no aportan información fragmentariamente nueva o diferente a la comprensión del fenómeno estudiado.

3.6.2 Unidad de análisis

La unidad de análisis de guía de entrevista a profundidad número uno (1) realizada a las víctimas de Maltrato Físico Y Agresión Sexual en la fiscalía local de Lepaera, Lempira. Los datos recopilados a través de estas entrevistas se analizarían para identificar patrones, temas, preocupaciones y percepciones comunes en relación

con la *atención de calidad* brindada a estas *víctimas* en esa fiscalía local. La unidad de análisis son las siguientes:

1. La atención de la *víctima* en la denuncia frente al fiscal.
2. Lenguaje utilizado en la atención de la *víctima* a la denuncia.
3. Tiempo dado a la *víctima* en la toma de la denuncia
4. La comunicación e interacción en la denuncia.
5. El proceso de *atención de calidad*.
6. Infraestructura donde de toma la denuncia

Guía de entrevistas a profundidad número dos (2) practicada al equipo multidisciplinario (Fiscal, Defensor privado, Defensor público, Médico Forense, Psicóloga, Agente de investigación); lograr identificar diferentes áreas temáticas o categorías relacionadas con la labor de cada miembro del equipo multidisciplinario, sus experiencias, desafíos, percepciones y posibles sugerencias para mejorar la colaboración y la calidad del servicio brindado a la *víctima*. La unidad de análisis son las siguientes:

- ✓ Calidad en la atención del fiscal a la *víctima* al tomar la denuncia
- ✓ Calidad de la comunicación con la *víctima*.
- ✓ Calidad en la interacción con la *víctima*.
- ✓ Calidad de la escucha de la exposición.
- ✓ Condiciones del edificio y demás infraestructura del inmueble.
- ✓ Calidad del procedimiento de atención al usuario

Unidad de análisis de estudios de casos: Dentro de cada estudio de caso, se pueden identificar diferentes apartados como ser; elementos claves, analizar los antecedentes del caso, las acciones realizadas, los resultados obtenidos, las lecciones

aprendidas, entre otros, para examinar y comprender los detalles específicos de cada situación, su contenido y calidad del mismo.

Unidad de análisis de la validación de juicio por expertos: son las respuestas y evaluaciones individuales de cada experto, mediante el cuadro proporcionado, evaluando cada epígrafe, el análisis de los expertos implica examinar estos datos para determinar la validez y confiabilidad del juicio experto en el contexto específico de la validación.

3.7 Técnicas e instrumentos aplicados

3.7.1 Técnicas

Métodos:

✓ **Estudio de Casos:** Este es un método de investigación cualitativa que implica un análisis profundo y detallado de un caso particular o un número limitado de casos. Se utiliza para comprender un fenómeno complejo en su contexto real. Los instrumentos utilizados en un estudio de casos pueden incluir entrevistas, observación, revisión de documentos y análisis de datos.

Técnicas:

✓ **Guía de Entrevista a Profundidad:** Esta es una técnica cualitativa que se utiliza para recopilar información detallada y en profundidad sobre un tema o un conjunto de temas. La guía de entrevista a profundidad proporciona una estructura para la conversación, pero permite flexibilidad para explorar temas de manera más amplia. Es útil para obtener información subjetiva y perspectivas individuales sobre un tema.

✓ **Guía de Validación de Juicio por Expertos:** Esta técnica se utiliza en la validación de contenidos o evaluación de materiales por expertos en un campo específico. Consiste en proporcionar a un grupo de expertos una guía o lista de verificación para evaluar la idoneidad, relevancia o calidad de un contenido o producto.

Los expertos emiten juicios y comentarios sobre el contenido, lo que ayuda a validar su calidad o utilidad.

3.7.2 Tipos de instrumentos

Los instrumentos de investigación se pueden clasificar de la siguiente manera:

1. Guía de Entrevista a Profundidad: Este instrumento se clasifica como una técnica cualitativa de recolección de datos. Se utiliza para obtener información detallada y en profundidad a través de conversaciones estructuradas o semiestructuradas con los participantes, pero permite que el entrevistador explore temas en profundidad según las respuestas del entrevistado.

2. Estudio de Casos: El estudio de casos se clasifica como un método cualitativo de investigación. En este enfoque, se analiza en detalle un caso o un número limitado de casos con el objetivo de comprender un fenómeno complejo en su contexto real. Los instrumentos utilizados, pueden incluir entrevistas, observaciones, análisis de documentos y otros métodos cualitativos para recopilar datos detallados sobre el caso o los casos en estudio.

3. Guía de Validación de Juicio por Expertos: Esta guía se clasifica como una técnica cuantitativa que se utiliza para evaluar la validez o calidad de un contenido, un producto o un enfoque. Implica la recopilación de juicios y opiniones de expertos en un campo específico. Los expertos emiten evaluaciones basadas en criterios establecidos en la guía de validación, lo que permite validar o mejorar un producto o enfoque.

3.8 Proceso de validación de los instrumentos

3.8.1 La validación de los instrumentos se realizó de dos formas:

1. El primero fue la validación técnica por un experto en el área de Derecho Procesal Penal, que reviso el instrumento y presento ajuste de mejoras.

2. La aplicación de campo fue la prueba de instrumentos con un grupo de informantes heterogéneos seleccionados.

3.8.2 Variables o Descriptores de Estudio

Para el Objetivo número (1)

Valorar la opinión de las *víctimas* de Maltrato físico y agresión sexual, según la atención recibida en la fiscalía Local de Lepaera, Lempira, que dificultan la *atención de calidad* y el acceso a justicia.

Categorías estudiadas:

1. Calidad en la atención del fiscal a la *víctima* al tomar la denuncia
2. Comunicación o lenguaje utilizado.
3. Tiempo dado a la *víctima* en la toma de la denuncia.
4. Calidad de la comunicación e interacción con el fiscal
5. Áreas de mejora en el edificio, mobiliario y espacio de atención.
6. Recomendación de la *víctima* para mejorar el proceso de *atención de*

calidad

Para el objetivo número dos (2)

Indagar al equipo multidisciplinario obteniendo su opinión acerca del *procedimiento jurídico* de atención de calidad a las víctimas de maltrato físico y agresión sexual, para optimizar el acceso de justicia a las víctimas.

Categorías estudiadas:

1. Calidad en la atención del fiscal a la *víctima* al tomar la denuncia
2. Calidad de la comunicación con la *víctima*.
3. Calidad en la interacción con la *víctima*.

4. Calidad de la escucha de la exposición.
5. Condiciones del edificio y demás infraestructura del inmueble.
6. Calidad del procedimiento de atención al usuario

Para el objetivo número tres (3)

Identificar manuales sobre la atención a *víctimas* de maltrato físico y agresión sexual en el procedimiento de denuncia ante la autoridad competente, con la finalidad de valorar la cantidad en el contenido, su validez y aplicación del mismo.

Para el objetivo número cuatro (4)

Desarrollar un *procedimiento jurídico de atención de calidad a víctimas* de Maltrato físico y Agresión sexual, en el municipio de Lepaera, Lempira como aporte a la investigación, contribuyendo a la sociedad en la estandarización de un procedimiento de atención integral justo a la víctima.

3.9 Fuentes de información

Fuentes primarias de información son: de las cuales fueron aplicadas a fiscales, Médico Forense, Psicólogo, Agente de Investigación, y a *víctimas* de maltrato físico y agresión sexual, mediante la guía de entrevista a profundidad, que respondieron a las entrevistas a profundidad 1 y 2.

Fuentes secundarias de información: Los Manuales analizados y los antecedentes con las investigaciones realizadas en el tema, las teorías que lo respaldan.

CAPÍTULO 4.- RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1 Presentación y análisis de información

Para la facilitación de la comprensión de los resultados obtenidos en las entrevistas a profundidad (Guía uno y dos), la autora organizo en una matriz de triangulación de fuentes, las respuestas escritas textualmente, dadas por cada una de las *víctimas* entrevistadas, se recomienda al lector que lea a continuación de la matriz donde están las respuestas el resumen explicativo de la percepción actual sobre el tratamiento de calidad que desarrollan los fiscales al momento de atender a las *víctimas* de maltrato físico y agresión sexual.

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos en la aplicación de los siguientes instrumentos:

Entrevista de profundidad número uno (1) dirigida a las *víctimas* de Maltrato Físico y Agresión sexual, cuyo objetivo era, valorar la opinión de las *víctimas* de Maltrato físico y agresión sexual, según la atención recibida en la fiscalía Local de Lepaera, Lempira, que dificultan la atención de calidad y el acceso a justicia.

Resultados de aplicación a la entrevista de profundidad a: *Víctimas*

4.1.1 Triangulación de fuentes:

Tabla número dos (02)

Categorías	victima 1	Victima 2	Victima 3	Victima 4	Victima 5	Victima 6	Victima 7
Calidad en la atención del fiscal a la <i>víctima</i> al tomar la denuncia	Un poco más de responsabilidad en el tiempo por parte del fiscal de turno, despear las dudas en cómo debería	Mejorar el tiempo para atender al usuario, debido que a veces toca esperar varias	Lo hacen esperar debido que no se encuentra a el fiscal.	Costo que me atendien por que el fiscal no se encontraba, a uno le cuesta por que	La forma en que lo atiende n es buena, lo hacen de manera amable, lo que	Las veces que he ido me han atendido diferentes fiscales, algunos son amables	Me atendieron muy bien

	ser el procedimiento de mi caso.	horas para ser atendidos por el fiscal de turno		viene de lejos, porque la primera vez me toco que irme rápido y no logre tener la respuesta que quería. Y como mi problema siguió me toco que regresar, igual espere, considero que el abogado debe de estar pendiente de la oficina.	deberían de mejorar es que le resuelvan lo más rápido posible.	y otros no, pero dentro de lo que cabe me han evacuado dudas.	
	No me atendieron como debe ser. Mejor asesoramiento legal, debido que tuve temor porque me toco que volver al lugar donde se encontraba el agresor.	A veces muy pesado para dirigirse a las personas por el simple hecho de verse hasta humilde.	Que sepa explicar el fiscal, a las preguntas que se le realizan	Si me atendió con educación y respeto, pero otra vez otros de los abogados me hablo bien enojado, y uno viene aquí a que le puedan ayudar a resolver	Talvez la calidad como se quisiera no, pero si dan posibles salidas, solo que de manera lenta.	Si me atendió bien, pero para que sea <i>atención de calidad</i> falta bastante, pero me trataron bien.	El fiscal que me atendió fue atento ese día.

				el problema, quizás que lo atiendan con paciencia a uno y no lo dejen mucho tiempo esperando.			
Comunicación o lenguaje utilizado.	No entendí por qué me hablo en términos legales.	A veces no es fácil de comprender y dirigirse al usuario, siendo que el lenguaje utilizado es muy técnico y poco entendible al poco tiempo de atención.	El fiscal no da a entender bien sobre el caso y deja con muchas dudas, a veces es difícil comprender.	Pues dependiendo el abogado que lo atienda. Quizás que lo atiendan y le explique bien porque uno a veces no entiende cosas legales.	El fiscal le explica a uno que debe de hacer y donde más recurrir en lo personal comprendí.	Yo le explico el caso y me dijo el proceso que tenía que seguir.	Si me explico muy bien, le entendí como era el procedimiento que yo tenía que seguir.
Tiempo dado a la víctima en la toma de la denuncia.	Si me dieron el tiempo suficiente. Si él fue amable y respetuoso el fiscal.	A veces no, pues es dependiendo que el fiscal lo atienda.	No, a veces no lo dejan hablar y lo regañan.	Si el tiempo si, le explique todo al abogado, si ellos son bien respetuosos al igual los demás que trabajan en la fiscalía.	El personal de la fiscalía es amable y siempre estuvieron dispuestas a atender mi denuncia.	Pues le evacuan la duda, pero de manera rápida, no dan suficiente tiempo porque llegan más personas por consultas, pero el respeto	Muy amable y se le entendí bien a lo que le pregunté.

						lo mantiene n.	
Calidad de la comunicación e interacción con el fiscal	Si fui escuchado , y me contesto todo lo que yo le pregunte. Aunque no todas las respuestas que el me dio logre entender.	Si fui escuchado, simplemente respondí o normal, a veces no se entiende muy bien lo que me dicen.	Dependiendo el fiscal que lo atienda a uno.	Si, cuando le estaba contando de un solo él me estaba preguntando de lo que me paso. Si, lo que yo le preguntaba él me explicaba que se podía hacer ante tal situación .	Si me escucharon a lo que yo les manifesté y me dieron alternativas de mi parte satisfec has.	Si me escucharon porque cuando expuse el caso me escuchó con atención y entendí muy bien lo que me explicaron.	Si me escuchó con atención.
Áreas de mejora en el edificio, mobiliario y espacio de atención.	Que tenga un área especializada para las <i>víctimas</i> que han sufrido delitos sexuales, debido que me sentí incomoda. Tiene todo el mobiliario.	En cuanto al edificio todo está bien porque queda céntrico y con todo el mobiliario.	Que los espacios sean más grandes y privados para que no le escuche n cuando uno va a interponer la denuncia o a una consulta.	La fiscalía está bien en todo, ubicado en el centro de Lepaera, y el edificio es bonito. Sí, porque hay donde sentarse, la verdad que todo está bien con la oficina.	Todo fue cómodo , y me sentí con confianza al momento que fui atendido a no hay nada que mejorar en el aspecto físico.	No sentí que el lugar fuera incomodo, las instalaciones están en buenas condiciones.	El edificio este súper bien y tiene buena educación.
Recomendación de la	El primero sería un	<i>Capacitación</i> a	La atención	La buena	Lo primero	Deberían dar	Ninguna

<p><i>víctima</i> para mejorar el proceso de <i>atención de calidad</i>.</p>	<p>área aparte especial para las <i>víctimas</i> de delitos sexuales. Deberían de tener un psicólogo para la atención inmediata.</p>	<p>los fiscales sobre la atención y saber escuchar , tratar con respeto y empatía a cada persona.</p>	<p>pronta, el respeto, la empatía.</p>	<p>atención desde el guardia de seguridad porque uno no sabe dónde acudir, cuando uno va a aponer una denuncia , siempre se va a la policía, pero ellos son bien groseros cuando lo reciben, quizás a ellos deberían de capacitarlos para darle un buen trato a las personas , y no lo anden de oficina en oficina.</p>	<p>es que no lo hagan esperar mucho y que siempre este el fiscal dentro de la institución para atender de manera pronta y que resuelvan la denuncia de manera rápida.</p>	<p>mucha prioridad a <i>víctimas</i> y atenderlo rápido que no lo hagan esperar mucho tiempo y evacuar la duda rápida a favor de uno.</p>	
--	--	---	--	---	---	---	--

Fuente: Elaborada por la autora en el año 2023

Resumen de triangulación: El texto recopila opiniones de diferentes *víctimas* sobre la calidad de atención de los fiscales en el proceso de denuncia. A continuación, se destacan algunos puntos clave:

Calidad en la atención del fiscal: 1. Necesidad de mayor responsabilidad y rapidez por parte de los fiscales. 2. Importancia de un asesoramiento legal más efectivo y comprensible.

Comunicación o lenguaje utilizado: 1. Se critica el uso de términos legales complicados que dificultan la comprensión. 2. La claridad en la explicación del fiscal es crucial, y se sugiere un mejor asesoramiento para superar el temor de las *víctimas*.

Tiempo dado a la *víctima* en la toma de la denuncia: 1. Se destaca la importancia de dar suficiente tiempo para expresar la situación. 2. La percepción del tiempo varía según el fiscal, y en algunos casos, no se permite hablar lo suficiente.

Calidad de la comunicación e interacción con el fiscal: 1. Las respuestas varían, algunos sienten que fueron escuchados, pero con respuestas difíciles de entender en ocasiones. 2. La calidad de la interacción depende del fiscal que atiende el caso.

Áreas de mejora en el edificio, mobiliario y espacio de atención: 1. Una *víctima* recomienda un área especializada para delitos sexuales y la presencia de un psicólogo. 2. Se menciona la importancia de los espacios más grandes y privados para mantener la confidencialidad.

Recomendaciones de las *víctimas* para mejorar el proceso de atención: 1. Se destaca la necesidad de *capacitación* para fiscales en escucha, respeto y empatía. 2. Algunas *víctimas* proponen priorizar la atención rápida, evitar largas esperas y resolver denuncias de manera ágil.

Entrevista de profundidad número dos (2) dirigida a; fiscal, Defensor

Privado, Defensor público, Psicólogo, Médico Forense, Agente de investigación, cuyo propósito fue; indagar al equipo multidisciplinario obteniendo su opinión acerca del procedimiento jurídico de atención de calidad a las víctimas de maltrato físico y agresión sexual, para optimizar el acceso de justicia a las víctimas.

Resultados de aplicación a la entrevista de profundidad a: Operadores de justicia (Equipo multidisciplinario)

Triangulación de fuentes:

Tabla número tres (03)

Categorías	Fiscal	Defensor Privado	Defensor Público	Psicólogo	Médico Forense	Agente de investigación
Calidad en la atención del fiscal a la <i>víctima</i> al tomar la denuncia	Si, debido a que no en todas las fiscalías se cuenta con un Módulo de Atención Integral, como es el caso de esta dependenci a fiscal.	No en cuanto a la fiscalía. Deficiencia al momento de actuar en las diligencias que realiza la DPI, darles prontitud a las respuestas de las <i>víctimas</i> , más diligentes en su campo.	Si hay deficiencia y las principales son, una vez tomada la declaración muchas veces el ministerio público se desentende de las víctimas	No contamos con todo el equipo necesario para brindar la atención que requiere la <i>víctima</i> . Y ni la disponibilidad de tiempo necesario por todas las evaluaciones que se realiza a nivel regional.	Implementar la evaluación médica Forense en conjunto con todas las autoridades involucradas , ya que la mayoría de las <i>víctimas</i> se revictimiza siempre. No hay suficientes instrumentos y demás logística para realizar las evaluaciones completas, por falta de insumos.	La oficina, la inseguridad debida que el denunciante necesita seguridad por temor a narrar los hechos o exponer el tipo de problema que está pasando

Calidad de la comunicación con la <i>víctima</i> .	Si, debido que no lleva un orden lógico en su historia, así como también omiten información, lo que provoca la necesidad de realizar un interrogatorio, y producir u posible calificación erróneo del delito.	Darle prioridad a la denuncia sin importar el tipo de delito.	La mayoría de los problemas a observar es que las víctimas quieren desautorizar la renuncia o desistir del proceso. Pero instituciones les obligan a presentar la declaración en audiencia inicial.	Si, miedo por parte de la <i>víctima</i> , el no querer hablar con fluidez sobre lo acontecido.	Si bastante, una por falta de educación en muchos casos todavía está en estado de shock de lo que han vivido se dificulta porque reviven el hecho.	Se da bastante por la falta de conocimiento y la educación del denunciante, a veces trata de confundir los hechos
Calidad en la interacción con la <i>víctima</i> .	Sería la timidez, vergüenza, hasta sentirse culpable de lo ocurrido; y en cuanto a recibir el auxilio judicial varias <i>víctimas</i> han referido que al llamar al 911 les contestan la llamada, pero nunca llega la patrulla a verificar los hechos.	Investigación una vez tomada la denuncia, debido que cuesta la remisión de la denuncia hacia la fiscalía.	La falta de protección hacia la <i>víctima</i> , así como las instituciones que se ingresan a las <i>víctimas</i> , pero una vez tomada la declaración son expuestas de nuevo al mismo ambiente donde	Volver a revivir el caso.	Revictimización, revivir el hecho al contarlo.	La confianza, la seguridad de la institución por la fuga de información, temor a la vida de ellos

			antes se encontraba. La mayoría de los casos es que los actores siempre toman represalias en contra de las víctimas			
Calidad de la escucha de la exposición.	Ambigüedad del relato, en algunos casos la retractación desistimiento o de querer denunciar.	Omiten varios detalles al momento de tomar denuncias. Y el orden de ideas	La intimidación de la <i>víctima</i> frente al agresor, lo que motiva a no querer brindar la declaración de lo sucedido por el miedo que le indaga.	La no narración lógica de cómo sucedieron los hechos.	Mostrar empatía con las <i>víctimas</i> , para que cuente realmente como sucedió el hecho.	Tipo de delito a identificar por la forma en la que ellos narran los hechos
Condiciones del edificio y demás infraestructura del inmueble.	Que no se cuenten con un modelo de atención a <i>víctimas</i> , ni equipo de audio y video que permita gravar al entrevistar a la <i>víctima</i> , ni un equipo interinstitucional que evite la revictimización del ofendido al	Tomar en cuenta la Cámara Gessel en las instalaciones del Juzgado de Lepaera, Lempira. Y más personal o recurso humano para la fiscalía siendo important	Falta una cámara Gessel.	En las fiscalías locales, incluir el proyecto de la instalación de una cámara Gessel, con su respectivo personal y equipo necesario.	Nos falta más espacio en la clínica, debería de haber una enfermera acompañando al médico, falta la gradilla, falta de instrumentos médicos e insumos.	Si, necesitamos oficinas propias más recursos humano, logística, capacitaciones al personal.

	tener que contar su historia, además que no se cuente con una cámara Gessel.	e un Psicólogo .				
Calidad del procedimiento de atención al usuario.	Deben de ser como se realizan en los centros integrados donde se cuenta con el personal fiscal, agentes de investigación, psicólogo, médico forense, defensa pública, jueces, que permite incluso tomar la declaración anticipada de la <i>víctima</i> desde el primer momento y evitar la revictimización de esta.	Ser una persona abierta, confianza, comprensión hacia la <i>víctima</i> , saber hablar con la <i>víctima</i> de una manera más entendible.	Que la <i>víctima</i> sea tratada de forma respetuosa, si el caso que la <i>víctima</i> fuera mujer que sea tratada por un agente del mismo género y que le pueda generar confianza . Si la víctima necesita protección que esta pueda ser brindada, y si se considera necesario sacarla del entorno que ha sido violentada, y hacerle	Acompañar a la <i>víctima</i> desde la interposición de la denuncia y darle seguimiento al proceso hasta su terminación, y si la misma requiere evaluaciones continuas una vez terminado el proceso sugerirle al fiscal que lleve el caso.	Debería al momento de la denuncia estar el agente de investigación, psicóloga, psiquiatra, Médico forense, Fiscal, para que sea una sola vez el relato del hecho y no revictimizar a la <i>víctima</i> .	Profesionalismo por parte del personal al momento de escuchar a la <i>víctima</i> , la información del usuario al momento de brindarla sea confidencial para no exponerlos algún tipo de amenazas que pueda afectar en su vida cotidiana, así mismo se sienta seguro la <i>víctima</i> y confiable con la institución.

			saber que cuenta con toda la protección y el apoyo de las autoridades.			
--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaborada por la autora en el año 2023

Resumen de triangulación:

El texto señala varias deficiencias en la calidad de atención a las *víctimas* en una dependencia fiscal. Entre los problemas mencionados se encuentran la falta de un Módulo de Atención Integral, mejorar la comunicación con la *víctima*, brindar protección y evitar la revictimización., deficiencias en la actuación durante las diligencias del DPI, desinterés del Ministerio Público después de tomar la declaración, carencia de equipo y logística para evaluaciones Médicas Forenses como la colaboración de las demás entidades, inseguridad en la oficina, falta de comunicación ordenada en las historias de las *víctimas*, y problemas en la interacción, escucha y exposición de las declaraciones.

También se menciona la importancia de contar con infraestructura adecuada, como la instalación de una cámara Gessel. Se aboga por un enfoque integral en el manejo de casos, involucrando a profesionales como fiscales, agentes de investigación, psicólogos, médicos forenses y defensores públicos desde el inicio de la denuncia. La confidencialidad y el profesionalismo en la gestión de la información del usuario se destacan como aspectos cruciales para generar confianza en la institución, desde una perspectiva ética y jurídica.

Resultados obtenidos de la aplicación de la Guía de estudios de casos.

La autora realizó como parte de la investigación el estudio de casos típicos de Manuales, referentes de los cuales se obtuvieron diferentes elementos esenciales con

el fin de valorar el contenido comprendido dentro de los mismos, para ello aplico una hoja de registro donde se escriben en una matriz los aspectos representativos de los manuales así se resumen en estudios de caso típico uno (1), caso típico dos (2), casos típicos tres (3), Resultados de los estudios de casos típicos a:

4.1.2 Caso número uno (1)

Tabla número cuatro (04)

No	Variable	Descripción de la variable
1	Nombre o título del caso	Manual para garantizar la calidad de los servicios de asistencia jurídica en los procesos de justicia penal, orientaciones prácticas y practicas prometedoras.
2	Localización del caso	Viena 2019
3	Instituciones vinculadas	Naciones Unidas
4	Actores vinculados	El Manual fue preparado para UNODC por Miri Sharon, Consultora Internacional, y Alan Paterson, Profesor de Derecho, Universidad de Strathclyde, Glasgow. Valérie Lebaux y Anika Holterhof (UNODC) se encargaron de supervisar el desarrollo del Manual
5	Estructura con la que se presenta el documento donde se desarrolla el caso	El presente manual nos hace referencia a la asistencia jurídica que prestan los países, en atención a las normas internacionales de derechos humanos, las medidas para lograr garantizar el acceso a la asistencia de justicia penal, sus competencia y habilidades. La asistencia jurídica es un elemento esencial de un sistema de justicia penal justo, humano y eficiente, basado en el estado de derecho. Es un cimiento para el disfrute de otros derechos, incluido el derecho a un juicio justo, una condición previa para ejercer esos derechos y una importante salvaguarda que garantiza la equidad fundamental y la confianza pública en el proceso de justicia penal.
6	Epígrafe 1 Configuración de contenido de una Introducción no titulada	En el presente manual, no se titula una presentación, pero en esencia es el desarrollo de una introducción; El derecho a la asistencia jurídica; proporciona una descripción general de las normas internacionales y regionales pertinentes acerca del derecho a la asistencia jurídica y enumera algunas de las disposiciones clave sobre la calidad de los servicios de asistencia jurídica dentro de un sistema de justicia penal justo, humano y eficiente. Presenta las normas específicas desarrolladas en los Principios y Directrices de las Naciones Unidas sobre el acceso a la asistencia jurídica en los sistemas de justicia penal que se refieren a la calidad.
7	Epígrafe 2 Marco teórico	En este manual en el epígrafe dos del marco teórico el cual incluye lo siguiente; Prestación de asistencia en los sistemas de justicia penal; describe el entorno en el que se da la asistencia jurídica en el contexto del sistema de justicia penal. Más específicamente, describe los entornos normativos e institucionales en los que se

		otorga la asistencia jurídica y los diferentes factores que afectan la calidad de los servicios. También discute el papel de otros actores de la justicia penal para garantizar el acceso a la asistencia jurídica y los factores que influyen.
8	Epígrafe 3 desarrollo conceptual del sistema de asistencia jurídica	En este manual en el epígrafe tres del marco teórico el cual incluye lo siguiente; El sistema de asistencia jurídica; ofrece orientación práctica sobre las medidas para establecer servicios de asistencia jurídica de calidad dentro del sistema nacional de asistencia jurídica, conforme al Principio 2 de los Principios y Directrices de la ONU. Comenzando por definir qué implica la calidad, pasando a designar un organismo nacional que supervise la calidad de la asistencia jurídica y establecer un organismo de este tipo si aún no existe, y luego adoptar medidas más concretas, como las condiciones de trabajo y los procedimientos para facilitar el trabajo de los proveedores de asistencia jurídica, introducir medidas para atender las necesidades de grupos especiales de beneficiarios, medidas para garantizar servicios de asistencia jurídica de calidad en todas las etapas del proceso de justicia penal, así como medidas adaptadas a los niños y sensibles al género.
9	Epígrafe 4 Desarrollo sobre la asistencia jurídica	En este manual en el epígrafe cuatro del marco teórico el cual incluye lo siguiente; El proveedor de asistencia jurídica; describe brevemente las medidas que garantizan la calidad de los servicios de asistencia jurídica proporcionados por el proveedor individual. Proporciona una descripción general de una amplia gama de herramientas para medir la calidad de los servicios legales, sus fortalezas y debilidades. Se discute brevemente el papel de los beneficiarios de la asistencia jurídica en la evaluación de la calidad.
10	Epígrafe 5 Desarrollo final del manual	En este manual en el epígrafe cinco del marco teórico el cual incluye lo siguiente; Calidad en acción; brinda orientación práctica a los Estados miembro sobre cómo desarrollar estrategias y planes de acción nacionales para garantizar la calidad en los diferentes sistemas de asistencia jurídica. Describe los pasos para desarrollar dichas estrategias, plantea preguntas para las evaluaciones de asistencia jurídica y destaca las consideraciones y opciones de programación.

Fuente: Elaborada por la autora en el año 2023

4.1.2.1 Guía de estudios de casos número dos (2)

Tabla número cinco (05)

No.	Variable	Descripción de la variable
1	Nombre o título del caso	Manual para mujeres sobrevivientes de violencia sexual
2	Localización del caso	Tegucigalpa, Honduras.
3	Instituciones vinculadas	Centro de Derechos de Mujeres CDM, Asamblea de cooperación por la Paz, Ayuntamiento de Oviedo.

4	Actores vinculados	
5	Estructura con la que se presenta el documento donde se desarrolla el caso	Este manual está elaborado para Desarrollar y determinar algunas recomendaciones sobre qué hacer y cómo buscar apoyo, protección y justicia ante un hecho de violencia sexual;
6	Epígrafe 1 Marco Teórico	En este manual el epígrafe número uno es una entrada directa al desarrollo conceptual ¿Qué es la violencia sexual? La violencia sexual es, entonces, una diversidad de actos de tipo sexual que de alguna forma someten la voluntad de una persona y atentan contra su integridad física, emocional o sexual. La violencia sexual contra niñas, niños y mujeres es una de las más crueles expresiones del poder masculino en sociedades como la nuestra, donde el hombre se atribuye el derecho de decidir sobre el cuerpo de la niña, del niño, de la adolescente o de la mujer por considerarlo de su propiedad. Aquí no importa la edad, relación de afecto, amistad o cercanía que el agresor sexual pueda tener con la persona agredida. Con estos actos el agresor busca degradar, expresar su control y poder, usando la fuerza física o la intimidación como las amenazas, chantajes o el engaño, no siempre hay violencia física o amenazas con arma. La intimidación emocional, el abuso de poder y de la confianza también son formas de violencia utilizadas por el agresor para lograr lo que quiere
7	Epígrafe 2 Continuidad de marco teórico	En este manual en el segundo epígrafe, plantea una pregunta directa la cual es ¿Por qué no hablamos de la violencia sexual? En nuestro país es común que las <i>víctimas</i> de violencia sexual y sus familiares callen o encubran estos actos. La persona sobreviviente de violencia sexual o sus familiares se quedan calladas por: • El miedo. • El temor a no ser creída • El temor a provocar dolor o problemas a la familia. • El temor al rechazo social o a ser señalada. • El temor a ser culpada de haber provocado los actos de violencia sexual. • La vergüenza que le dejan los hechos vividos. • Querer olvidar los sentimientos del momento. La mayoría de los agresores son hombres. Esto se da porque nuestra sociedad permite que los hombres sientan que tienen derechos sobre las mujeres o las personas más <i>vulnerables</i> como las adolescentes y las niñas o niños.
8	Epígrafe 3 Continuación del marco teórico	El daño que ocasiona la violencia sexual; Los efectos y daños de los actos de violencia se dan, principalmente, sobre la sexualidad y la autoestima y conducen a desarrollar sentimientos de impotencia y de haber sido traicionada. Las reacciones o secuelas de los actos de violencia sexual después del momento de la agresión varían y son diferentes en cada persona.
9	Epígrafe 4 Recomendaciones a las víctimas	Recomendaciones para las <i>víctimas</i> de violencia sexual; dentro de las cuales se pueden detallar las siguientes, esclareciendo que hay una infinidad de recomendaciones que se le pueden dar a las <i>víctimas</i> ; el primer paso es hablar, es romper con el silencio. Buscar apoyo. Denunciar ante la posta policial más cercana o de

		forma directa en cualquier oficina de la Dirección Policial de Investigación (DPI) o el Ministerio Público. Cualquier prueba es importante para que prospere una denuncia o acusación; por lo tanto, no debe asearse, bañarse, hacerse duchas vaginales, no tome medicinas, no lave la ropa y guárdela. Proporcione toda la información que tenga sobre el agresor como su aspecto, estatura, color de piel, ojos, tipo de cabello o vestimenta. Una persona que acude al sistema de justicia tiene derechos y deben ser respetados.
10	Epígrafe 5	Lugares donde puede recibir apoyo; hay diferentes instituciones del gobierno que sirven como operadores de justicia, que se pueden avocar a los mismos, como organizaciones nacionales e internacionales en defensa de los derechos de las <i>víctimas</i> , ONG, Oficinas municipales.

Fuente: Elaborada por la autora en el año 2023

4.1.2.2 Guía de estudio de caso número tres (3)

Tabla número seis (06)

No	Variable	Descripción de la variable
1	Nombre o título del caso	Manual De Atención Psicológica A <i>Víctimas</i> De Maltrato Machista
2	Localización del caso	Gipuzkoa, España
3	Instituciones vinculadas	Colegio oficial de la Psicología de Gipuzkoa
4	Actores vinculados	Mariángeles Álvarez García Ana M ^a Sánchez Alías Pepa Bojó Ballester Karmele Zelaiaran Miranda Asier Aseguinolaza Chopitea M. Teresa Azanza Azanza Silvia Caballero Tena
5	Estructura con la que se presenta el documento donde se desarrolla el caso	Se encuentra contenido por siete epígrafes, que hablan sobre la perspectiva de género en violencia, de la cual menciona sus tipos de violencia, abordajes del maltrato al buen trato, la intervención terapéutica, para que se logre identificar todos aquellos aspectos relevantes y necesarios en la ejecución de los diferentes casos.
6	Epígrafe 1 Presentación	En este manual la presentación inicia con: Modulo presentación y consideraciones previas; Esta guía nos dice que surge de la necesidad de abordar de manera eficaz la intervención psicológica, a través de una actuación coordinada, integral y con perspectiva de género, considerando este manual es una herramienta útil de trabajo y consulta para profesionales de la psicología que tengan que intervenir en procesos psicoterapéuticos con mujeres <i>víctimas</i> de violencia machista, a la vez que un instrumento de apoyo que ayude a sistematizar la información, los recursos y las respuestas profesionales en el ejercicio de la valoración e intervención psicológica. Dentro de la legislación nos señalan diferentes convenciones internacionales de los cuales describe; A. 1992 Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer. B. 1995

		Naciones Unidas en la IV Conferencia Mundial. Beijing. Las estadísticas son claras al demostrar la gran cantidad de mujeres que sufren diariamente episodios de violencia machista, lo que indica que nos encontramos claramente ante un problema social que tiene su raíz y su causa en la misma estructura social, en su forma de funcionar y de asignar un lugar a hombres y a mujeres, mientras la discriminación y la subordinación de las mujeres respecto a los hombres se consideraba natural, el abuso y el maltrato.
7	Epígrafe 2 Marco Teórico	En el manual se introduce un epígrafe del marco teórico el cual incluye lo siguiente: La Perspectiva De Género En Violencia; Los factores personales por sí solos no pueden explicar la prevalencia y universalidad del problema. En todo el mundo las mujeres viven cotidianamente en la subordinación, la explotación, la invisibilidad, la falta de libertad y derechos, la opresión y la violencia y, por tanto, sólo se apunta a la verdadera raíz del problema cuando se hace un análisis social de las relaciones de dominio/sumisión. El origen de la violencia machista está vinculado al desequilibrio en las relaciones de poder entre hombres y mujeres en los ámbitos social, económico, religioso y político, ese desequilibrio fomenta y justifica las desigualdades y el dominio de los hombres sobre las mujeres, siendo la violencia una forma de mantenerlo. La expresión de estas relaciones de poder ha ido cambiando a lo largo del tiempo en las formas de manifestarse, de modo que hoy en día la expresión dominio-sumisión suele generar rechazo y tal vez haya gente que no se identifica con ella, pero, en el fondo, sigue claramente vigente y se reproduce en todos nuestros ámbitos.
8	Epígrafe 3 Desarrollo conceptual sobre Violencia de Género	En el manual de se introduce un epígrafe tres del marco teórico el cual incluye, Violencia de Género; Las formas en que esta violencia se ejerce de forma directa sobre la mujer son Maltrato físico, Maltrato psicológico, El maltrato social y el ambiental, Maltrato económico, Maltrato o violencia sexual. Aparte de los tipos antes descrito de violencia también podemos encontrar El Ciberacoso, El Grooming, los micromachismos. El maltrato en la pareja no surge de forma repentina, sino que suele ser resultado de un proceso más o menos prolongado que se inicia con conductas abusivas y que posteriormente va aumentando en intensidad y frecuencia. Es lo que L. Walker denominó "ciclo de la violencia", que nos ayuda a entender cómo se produce y se mantiene la violencia en la pareja, varía en intensidad, duración y frecuencia, pero con el tiempo el intervalo entre etapas se hace más corto de la cual encontramos tres fases la primera es la Fase de acumulación de la tensión, la segunda Fase de explosión, la tercera Fase de reconciliación.
9	Epígrafe 4	En el manual se introduce un epígrafe cuatro del marco teórico el cual incluye, del Maltrato al Buen Trato; Si la raíz de la violencia contra las mujeres surge como expresión de la desigualdad que el patriarcado establece entre hombres y

		mujeres, transformar una relación de desigualdad en una relación igualitaria implica lo que denominamos un proceso de empoderamiento, ya que supone un proceso personal de toma de conciencia de las mujeres sobre su subordinación, en la cual cada mujer se hace consciente de sus propios derechos, de sus fortalezas e intereses y consolida su autonomía y poder personal, con el fin de ejercer su capacidad de influencia y de decisión. La educación afectivo-sexual-emocional para ambos sexos debe ser la misma y debe permitirnos manejar de forma adecuada nuestras emociones, expresarnos de forma asertiva, sentir nuestros deseos y negociar con el/la otro/a, resolver los conflictos.
10	Epígrafe 5 Desarrollo conceptual de la intervención terapéutica en las víctimas	En el manual se introduce un epígrafe cinco del marco teórico el cual incluye: Intervención Terapéutica; La violencia que se ejerce sobre las mujeres en el ámbito familiar también afecta a los y las menores que lo integran. Los niños son <i>víctimas</i> de la violencia de género que se ejerce sobre sus madres y son <i>víctimas</i> en todos los casos de violencia psicológica y, a veces, también física directa, el daño producido en cualquiera de ellas debe ser evaluado y, a priori, ninguno es más benévolo que otro. Se hace necesario, por tanto, la incorporación de buenas prácticas a través de la actuación profesional, promoviendo el trabajo en red y la elaboración de protocolos de actuación que faciliten abordar y atender adecuadamente los casos que se detecten
11	Epígrafe 6 Desarrollo conceptual sobre las herramientas y aspectos a identificar en los tipos de violencia	En el manual se introduce un epígrafe seis del marco teórico el cual incluye: Aspectos a Identificar y Herramientas de Valoración; de los cuales se conocerán primero la Evaluación del Tipo de Violencia, en segundo la Evaluación de la Situación de Riesgo, y en tercero la Evaluación de las Consecuencias Del Maltrato Machista. Esta identificación permitirá establecer las características del problema de forma más precisa, así como las posibilidades de solución o los recursos específicos con que se podrá contar en la intervención, valorar la situación de peligro o posible riesgo.
12	Epígrafe 7 Síntesis del manual	En el manual se introduce un epígrafe siete del marco teórico el cual incluye lo siguiente: Síntesis, Buenas Prácticas de Actuación; El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco de la persona atendida. La intervención terapéutica tendrá valor transformador si se apoya en las necesidades actuales de la paciente y le muestra cómo funciona su psiquismo.

Fuente: Elaborada por la autora en el año 2023

Resumen de los casos (triangulación): a continuación, se presenta para la comprensión de los lectores el resumen explicativo de cómo se presentaron los tres casos:

Cada caso comienza con una introducción que establece el propósito del manual y proporciona un contexto general sobre el tema que se abordará. Todos los casos incluyen un marco teórico que presenta conceptos fundamentales relacionados con el tema del manual. Se exploran definiciones, características y contextos que contextualizan la problemática. Hay una sección que se adentra en el desarrollo conceptual del tema, desglosando elementos específicos que son cruciales para comprender y abordar la problemática en cuestión.

Cada caso ofrece recomendaciones prácticas o estrategias de intervención para abordar el problema en cuestión. Esto puede incluir pautas, pasos a seguir o sugerencias específicas. Se mencionan las instituciones y los actores vinculados al desarrollo del manual, lo que proporciona credibilidad y contexto a la información presentada. Cada caso incluye información sobre la localización y el año de publicación del manual, lo que puede ser relevante para contextualizar la información en términos de ubicación geográfica y temporal.

4.1.4 Resultados obtenidos de la Guía de validación por el juicio de expertos.

Para la comprensión de los lectores, la autora presenta los resultados de la calificación obtenida referente a la calidad y cantidad de los diferentes epígrafes del desarrollo de un *procedimiento jurídico de atención de calidad a víctimas* de maltrato físico y agresión sexual dentro del municipio de Lepaera, Lempira, en el cual fue estimado por dos expertos, para ello se presenta a continuación las dos matrices de las valoraciones dadas por los expertos y el resumen de las opiniones de los mismos, tomando en cuenta para las valoraciones la siguiente escala de estimación;

Descripción de la Escala de Estimación

Escala de Estimación Descriptiva				Mejoras o cambios que sugiere en los epígrafes revisados (Agregar una hoja adjunta por favor)
1	2	3	4	
Excelente	Bueno	Precisa Mejorar	Precisa de cambios importantes	
Si califica 1. como excelente, cuando el contenido del epígrafe revisado en el manual usted lo valora que posee en la redacción suficiente información, claridad y calidad en la misma, de tal manera que es comprensible para el lector y logrará su aplicación con facilidad.	Si califica 2. como bueno, cuando el contenido del epígrafe revisado en el manual usted lo valora que posee lo básico para darse a entender con claridad y que el lector podrá seguir las instrucciones de este.	Si califica 3. como precisa mejorar, cuando el contenido del epígrafe revisado en el manual usted lo valora que posee algo de información comprensible, pero necesita ampliar el contenido para que el lector pueda aplicar el manual.	Si califica 4. como precisa de cambios importantes, cuando el contenido del epígrafe revisado en el manual usted lo valora que no posee la información básica y que necesita modificar por completo el contenido y claridad la información.	

Fuente: Elaborada por la autora en el año 2023

Valoración del Experto número uno (1); Dr. en Ciencias Penales Jacobo Santos Espinoza, Profesor del posgrado de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras en la Maestría de Derecho penal y Procesal Penal, también Docente del posgrado de la Maestría de Derecho Procesal Penal de la UTH, y Profesor de la UCENM de la Maestría en Derecho Procesal Penal.

Epígrafes	1	2	3	4	Observación solo cuando valore con un 3 o 4
1. Presentación			√		Corrección de ortografía.
2. Introducción		√			Claro los apartados del informe.
3. Objetivos		√			Se cambió el orden de los objetivos específicos para adaptarlo a su campo de estudio.

4. Marco Teórico conceptual			√		Se hace la sugerencia de citación en el marco teórico como lo establece las normas American Psychological Association.
5. Desarrollo: Papel del fiscal en el procedimiento de atención a víctimas		√			
6. Recepción y registro de la denuncia		√			
7. Proceso de valoración y evaluación del caso		√			
8. La atención durante el proceso judicial		√			
9. Redes de apoyo y recursos para las <i>víctimas</i>		√			
10. Enfoque de género y diversidad en la atención		√			
11. <i>Capacitación</i> y formación continua para fiscales		√			
12. Conclusiones y compromiso como fiscales		√			
13. Marco Legal	√				
14. Instructivo	√				
15. Conclusiones	√				
16. Recomendaciones finales	√				

Fuente: Elaborada por la autora en el año 2023

Valoración del Experto número dos (2); Fiscal Jehimy Colindres Medina, especialista en Derecho Penal y Procesal Penal, egresado de Maestría en Derechos Humanos.

Epígrafes del Manual	1	2	3	4	Observación solo cuando valore con un 3 o 4
1. Presentación				√	Agregar la palabra calidez.
2. Introducción	√				
3. Objetivos	√				
4. Marco Teórico conceptual	√				
5. Desarrollo: Papel del fiscal en el procedimiento de atención a víctimas	√				
6. Recepción y registro de la denuncia	√				Corregir módulos de Atención Integral Especializado MAIE
7. Proceso de valoración y evaluación del caso	√				
8. La atención durante el proceso judicial	√				
9. Redes de apoyo y recursos para las <i>víctimas</i>	√				

10. Enfoque de género y diversidad en la atención	√				
11. <i>Capacitación</i> y formación continua para fiscales	√				
12. Conclusiones y compromiso como fiscales	√				
13. Marco Legal				√	Agregar guías de Santiago
14. Instructivo	√				
15. Conclusiones	√				
16. Recomendaciones finales	√				

Fuente: Elaborada por la autora en el año 2023

Resumen e interpretación de las valoraciones de los expertos:

De acuerdo a las valoraciones de los dos expertos coinciden en la mayoría de los epígrafes señalados fueron valorados en la escala número uno y dos que significa excelente y bueno, que posee lo básico para darse a entender con claridad y que el lector podrá seguir las instrucciones del mismo y que no necesita ajustes, sin embargo, los expertos coinciden que los epígrafes de la presentación y el marco teórico precisa mejorar, la primera en cuanto a la ortográfica y en la segunda precisa mejorar con la aplicación de las normas APA.

4.2 Conclusiones

- ✓ Garantizar la atención de calidad fortaleciendo la eficiencia del sistema judicial, desde la interposición de la denuncia, asegurando que las víctimas se sientan escuchadas y respetadas, asimismo se debe facilitar la asignación de recursos adecuados para el manejo de estos casos, asegurando un entorno de atención de calidad y un acceso pleno y justo a los derechos de las víctimas, conforme a los principios de justicia y equidad establecidos en nuestro ordenamiento jurídico.
- ✓ Las opiniones recopiladas por parte del equipo multidisciplinario resaltan la necesidad de desarrollar protocolos más claros y detallados, mejorando la coordinación interinstitucional, y creando con ello una oficina de Módulo de atención integral especializado y una oficina de Cámara Gessell en la fiscalía local de Lepaera, Lempira.
- ✓ Se identificó una demanda urgente de recursos adicionales y apoyo psicológico continuo para las víctimas, así como la implementación de mecanismos de seguimiento y evaluación del proceso judicial, con el fin de establecer canales de comunicación eficientes y accesibles para garantizar que las víctimas estén plenamente informadas y respaldadas durante todo el proceso judicial.
- ✓ La consolidación de un manual unificado y de alta calidad contribuirá significativamente a mejorar la atención a las víctimas de maltrato físico y agresión sexual, facilitando un acceso más equitativo y eficaz a la justicia, y promoviendo el respeto y la protección de los derechos humanos fundamentales.
- ✓ El perfeccionamiento de un procedimiento jurídico con un avance significativo, fortalece la respuesta institucional, sino que también promueve el acceso efectivo a la justicia, asegurando que las víctimas reciban el apoyo integral necesario para su recuperación y el ejercicio pleno de sus derechos.

4.2 Recomendaciones

- Se recomienda la creación de un manual único y estandarizado que contemple todas las etapas del procedimiento de denuncia y atención a las víctimas, con directrices claras y detalladas que garanticen una respuesta coordinada y eficiente por parte de todas las entidades involucradas.
- Es imperativo implementar programas de formación continua para el personal encargado de la atención a las víctimas, incluyendo fiscales, policías, trabajadores sociales y personal de salud. Esta capacitación debe enfocarse en sensibilización, técnicas de intervención, y el manejo adecuado de casos de maltrato y agresión sexual, asegurando una respuesta sensible y profesional que respete la dignidad y los derechos humanos de las víctimas.
- Se recomienda la asignación de recursos suficientes, tanto materiales como humanos, para garantizar una atención de calidad a las víctimas. Esto incluye la dotación de instalaciones adecuadas como por ejemplo la cámara Gessel, oficina del MAIE, equipos necesarios, y un número suficiente de personal capacitado para manejar estos casos de manera efectiva.
- Es crucial establecer mecanismos eficientes de coordinación entre las diversas entidades involucradas en la atención a las víctimas, tales como la fiscalía, la policía, los servicios de salud y los servicios sociales. Esto incluye la implementación de protocolos de comunicación y cooperación que aseguren una respuesta integrada y coherente.
- Se recomienda la inclusión de servicios de apoyo psicológico continuo para las víctimas de maltrato físico y agresión sexual. Este apoyo debe estar disponible desde el momento de la denuncia y extenderse a lo largo del proceso judicial y post-denuncia, asegurando la recuperación integral de las víctimas.

- Es fundamental agilizar los procesos judiciales relacionados con casos de maltrato físico y agresión sexual, minimizando los tiempos de espera y asegurando una resolución rápida y justa de los casos. Esto incluye la implementación de procedimientos acelerados y la eliminación de obstáculos burocráticos que puedan retrasar la justicia.
- Se recomienda establecer canales de comunicación accesibles y eficientes para garantizar que las víctimas estén plenamente informadas sobre sus derechos, el procedimiento judicial y los recursos disponibles para su apoyo y protección. Esta información debe ser clara, comprensible y disponible en múltiples formatos.

CAPÍTULO 5: APLICABILIDAD

Los hallazgos de esta investigación son altamente aplicables en distintos entornos legales y judiciales. Las directrices básicas elaboradas para la implementación de un procedimiento jurídico estandarizado de atención de calidad a víctimas de maltrato físico y agresión sexual, pueden ser adoptadas en múltiples sistemas judiciales, promoviendo prácticas más eficientes y justas. A continuación, se describen los aspectos clave de la aplicabilidad de los resultados:

1. **Formación Continua del Personal:** Desarrollar programas de capacitación regular para el personal judicial y de apoyo, enfocándose en técnicas de atención a víctimas, sensibilidad y empatía, y conocimiento actualizado de los procedimientos judiciales y legales relevantes.
2. **Asignación de Recursos Adecuados:** Asegurar que las fiscalías y centros de atención cuenten con los recursos necesarios, incluyendo personal capacitado, infraestructura adecuada, y herramientas tecnológicas para manejar casos de violencia de manera eficiente.
3. **Agilización de Procedimientos Judiciales:** Revisar y optimizar los procesos judiciales para reducir los tiempos de espera y asegurar que las víctimas reciban una respuesta rápida y eficiente, minimizando la revictimización.
4. **Desarrollo de Protocolos Detallados:** Crear y distribuir manuales y guías de procedimientos específicos para cada etapa del proceso judicial y de atención a víctimas, asegurando claridad y uniformidad en las acciones a seguir.
5. **Mejora de la Coordinación Interinstitucional:** Establecer acuerdos de colaboración y comunicación efectiva entre las diferentes instituciones involucradas (fiscalías, servicios sociales, hospitales, ONGs, alcaldía) para proporcionar una red de apoyo integral y cohesiva para las víctimas.

6. **Apoyo Psicológico Continuo:** Implementar programas de apoyo psicológico a largo plazo para las víctimas, asegurando que tengan acceso a terapias y servicios de salud mental durante y después del proceso judicial.
7. **Mecanismos de Seguimiento y Evaluación:** Establecer sistemas de monitoreo y evaluación del proceso judicial para asegurar que las víctimas estén informadas y reciban apoyo constante, facilitando la retroalimentación y mejora continua de los procedimientos.
8. **Desarrollo del Manual Unificado:** Crear un manual comprensivo que abarque todas las etapas del proceso judicial y de atención a víctimas, con directrices claras y estándares de calidad.
9. **Promoción del Acceso a la Justicia:** Asegurar que todas las víctimas, independientemente de su situación socioeconómica, tengan acceso a asistencia legal y apoyo integral, promoviendo la equidad y justicia.
10. **Apoyo Integral para la Recuperación:** Proveer un sistema de apoyo integral que incluya no solo asistencia legal, sino también servicios de salud, apoyo social y oportunidades de reintegración para las víctimas, asegurando su recuperación y bienestar a largo plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Añez, M. A., Rujano, R., & Párraga Meléndez, J. E. (enero-junio de 2011). Seguridad ciudadana y acceso a la justicia. Venezuela: Cuestiones Jurídicas, vol. V, núm. 1.

Araújo-Oñate, R. M. (Junio de 2011). Acceso a la justicia y tutela judicial efectiva. Propuesta para fortalecer la justicia administrativa. Bogota, Colombia : Universidad del Rosario.

Artigas, B. M. (2018). *El género : la construcción cultural de la diferencia sexual*. Obtenido de Torrosa, online digital bookstore:
<https://www.torrossa.com/en/resources/an/4488886>

Cadena Linzán, D. V. (2009). La oficiosidad de prueba frente al principio dispositivo y derechos fundamentales. *Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador*, 130.

Código de la Niñez y Adolescencia. (2005). Tegucigalpa, Honduras.

Código Procesal Penal. (19 de Diciembre de 1999). OIM EDITORIAL S.A, pág. 208.

Constitucion de la Republica de Honduras . (2016). Tegucigalpa : OIM.

Convencion America de Derechos Humanos, comentada. (Agosto de 2014). Mexico .

Convencion Americana de Derechos Humanos. (18 de Julio de 1978). San Jose, Costa Rica .

Convención de Belém do Pará. (09 de Junio de 1994). Asamblea General de la Organización de los Estados.

CONVENCION SOBRE LA ELIMINACION DE TODAS LAS FORMAS DE DISCRIMINACION. (1979). Obtenido de CEDAW:

https://www.oas.org/dil/esp/convencion_sobre_todas_las_formas_de_discriminacion_contra_la_mujer.pdf

CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL NIÑO. (20 de Noviembre de 1989). Nuevo Siglo.

CONVENIO CENTROAMERICANO PARA LA PROTECCIÓN DE VÍCTIMAS, TESTIGOS, PERITOS Y DEMÁS SUJETOS QUE INTERVIENEN EN LA INVESTIGACIÓN Y EN EL PROCESO PENAL. (03 de 10 de 2006). Bosques de Zambrano , Francisco Morazán, Honduras:

https://www.sica.int/busqueda/busqueda_archivo.aspx?Archivo=conv_20839_2_25012008.htm.

Corte Interamericana de Derechos Humanos . (22 de Mayo de 1979). San Jose , Costa Rica.

D.P.I. (01 de Septiembre de 2015). Obtenido de Dirección Policial de Investigaciones: <https://www.policianacional.gob.hn/dpiipd>

Declaracion sobre los principios fundamentales de justicia para las victimas de delitos y del abuso de poder Adoptada por la Asamblea General en su resolución 40/34. (29 de Noviembre de 1985).

Estatuto de Roma. (01 de Julio de 2002). Honduras .

Federación Iberoamericana del Ombudsman. (05, Cartagena de Indias, Colombia de agosto de 1995). Obtenido de http://www.portalfio.org/acerca_de_fio/#:~:text=La%20Federaci%C3%B3n%20Iberoamericana%20de%20Ombudsman,los%20pa%C3%ADses%20iberoamericanos%20de%20os

GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN REPÚBLICA DOMINICANA. (Agosto de 2017). Santo Domingo, <https://www.paho.org/sites/default/files/Guia-23-8-2017-para-la-Atencion-de-NNA->

Victimas-de-Violencia-en-Republica-

Dominicana.pdf#:~:text=URL%3A%20https%3A%2F%2Fwww.paho.org%2Fsites%2Fde-fault%2Ffiles%2FGuia, Republica Dominicana: Impreso en República Dominicana ISBN: 978-9945-591-56-9.

Guía Práctica de Atención a Niños, Niñas y Adolescentes Víctimas de Violencia y/o Abuso. (7 de febrero de 2020). Obtenido de

https://issuu.com/wvi67/docs/guia_preventiva_contra_la_violencia_a_nna

Heim, D. (2000). *Mujeres y acceso a la justicia, De la tradición formalista.* En D. Heim. barcelona .

Hernández Marin Irma Estela, G. L. (Julio de 2014). *Manual basico de primeros auxilios psicologicos .* Guadalajara, Mexico:

https://psicologosemergenciasbaleares.files.wordpress.com/2016/08/manual-primeros-auxilios-psicolc3b3gicos_2014.pdf.

Kohen, H. B. (2006). *Acceso a la justicia como garantia de igualdad .* Buenos Aires , Argentina : Biblos.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos. (10 de Diciembre de 1948). <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>.

MACHICADO, J. (2010). *Concepto de Delito.* Obtenido de Academia accelerating the wordls research. Apuntes Juridicos: <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/53385706/concepto-delito-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1664425814&Signature=LCxCisI3XAB9KVkMBGKLIWMhhtqNiIIJ9Lh6xG0~sZebNiac0NhcjdfFBSbDhWOZcwNs00ZtULHov2K1G7rdG-xYWISS8F0t7vXpUEUh5Q9FfJLjRPbj6uH-0V5I-LBUpKNLuhZsU9xZ>

Manual autoformativo sobre acceso a la justicia y derechos económicos, sociales y culturales. (2011). *Instituto Interamericano de Derechos Humanos.* San Jose, Costa Rica: ISBN 978-9968-611-76-3.

Manual de apoyo para primer contacto de atención a mujeres víctimas de violencia de genero. (diciembre de 2020). Obtenido de

https://issuu.com/cicadesacpublicaciones/docs/manual_completo

Manual para la atención y protección de víctimas de delitos en Centroamerica. (s.f.). Obtenido de <https://intercoonecta.aecid.es/Gestin%20del%20conocimiento/2.%20Manual%20para%20la%20atencion%20y%20proteccion%20de%20victimas%20de%20delitos%20en%20Centroamerica.pdf>

Manual para la atención y protección de víctimas de delitos en Centroamérica. (s.f.). Organización de los estados americanos <https://intercoonecta.aecid.es/Gestin%20del%20conocimiento/2.%20Manual%20para%20la%20atencion%20y%20proteccion%20de%20victimas%20de%20delitos%20en%20Centroamerica.pdf>.

Manual Unico de Investigacion Criminal . (febrero de 2019). Obtenido de ISBN: 978-99979-835-0-3

Méndez, D. J. (2006). *El Acceso a la Justicia, un enfoque desde los Derechos Humanos.* Venezuela .

Morales, B. S. (31 de Octubre de 2006). *Revictimización un fenómeno invisibilizado en las instituciones.* Costa Rica: ISSN 2215-5287 y ISSN 1409-0015.

ONU. (29 de Noviembre de 1985). *Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder.* Asamblea General de la ONU Resolucion 40/34.

P.N. (15 de Enero de 1882). Obtenido de Policía Nacional de Honduras : <https://www.policianacional.gob.hn/inicio>

Principios sobre Entrevistas Efectivas para Investigación y Recopilación de Información. (Mayo de 2021). Obtenido de

https://www.apr.ch/sites/default/files/campaign/apr_PoEI_SPA_03.pdf

Programa de Capacitación y Formación Profesional en Derechos Humanos, Técnicas para la realización de entrevistas. (2012, Mexico). Obtenido de https://piensadh.cd hdf.org.mx/images/publicaciones/material_de_capacitacion/fase_de_formacion_especializada/2012_Tecnicas_para_la_realizacion_de_entrevistas.pdf

Programas de capacitación y formación profesional en Derechos Humanos. (2012). *Técnicas para la realización de la entrevista*. Mexico: https://piensadh.cd hdf.org.mx/images/publicaciones/material_de_capacitacion/fase_de_formacion_especializada/2012_Tecnicas_para_la_realizacion_de_entrevistas.pdf.

PROTOCOLO ADICIONAL A LA CONVENCION AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS EN MATERIA DE DERECHOS ECONOMICOS, SOCIALES Y CULTURALES. (17 de Noviembre de 1988). *“PROTOCOLO DE SAN SALVADOR*. San Salvador, El Salvador: ISBN 978-0-8270-6524-6.

Protocolo de actuación Módulo de Atención Integral especializado. (11 de mayo de 2024). Tegucigalpa, Honduras : Acuerdo No. FGR-002-2024. Obtenido de Acuerdo No. FGR- 002-2024

RAE. (s.f.).

Reglas de Brasilia sobre el acceso a la Justicia de las personas en condiciones de vulnerabilidad . (2008). Brasilia, Brasil: XIV Cumbre Judicial Iberoamericana .

S., M. (2014). Construcción de la escala SAMANTO para medir actitudes de los operadores judiciales hacia la víctima . Bogota, Colombia: Universidad Santo Tomas.

Sampedro-Arrubla, J. A. (2008). *LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS VÍCTIMAS: Apuntes para la reformulación del sistema penal*. Bogota, Colombia: N° 12: 353-372, Edición Especial. Obtenido de <https://www.corteidh.or.cr/tablas/R22681.pdf>

Secretaria de inclusion y bienestar social. (s.f.). Obtenido de
<https://sibiso.cdmx.gob.mx/diversidad-sexual-y-de-genero>

Vargas, R. A. (2012). Acceso a la justicia para las mujeres, el laberinto androcentrico del derecho . Ecuador : umbral 2. Pag. 89.

Villareal, S. M. (s.f.). Manual para la investigacion penal estrategica de casos que implican la violacion de Derechos Humanos de niñas y nios en Honduras. Tegucigalpa, Honduras.

Wilches, I. (agosto de 2010). Lo que hemos aprendido sobre la atención a mujeres víctimas de violencia sexual en el conflicto armado colombiano. (36), 86-94. Bogota, Colombia: Revista de Estudios Sociales, núm. 36, Universidad de Los Andes ISSN: 0123-885X. Obtenido de
<https://revistas.uniandes.edu.co/doi/10.7440/res36.2010.08>

Woischnik, J. (2003). Derecho Constitucional. *Anuario de Derecho Constitucional Latinoamericano*, 533. Uruguay.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de recolección de información

Instrumento No 1: *Guía de Entrevista a profundidad aplicada a Víctimas de Maltrato Físico y Agresión Sexual.*

Objetivo de la Guía de Entrevista: analizar mediante la entrevista a emplear, cuáles son las debilidades referidas a la calidad de atención que se le da a los *Víctimas* de delitos Maltrato Físico, Agresión Sexual, en la Fiscalía Local de Lepaera, Lempira.

Instrucciones:

- ✓ Presentación del entrevistador.
- ✓ Se le dará a conocer al entrevistado el alcance de la actual entrevista.
- ✓ Su respuesta debe de ser lo más sincera posible, en cuanto a lo que se le está consultando
- ✓ Se le solicitara la autorización de poder grabar la entrevista si el caso lo amerita.
- ✓ Se le hará saber al entrevistado que la recolección de datos obtenidos es solo para comprender una muestra de la población de la cual no tienen la *atención de calidad* que se le debe de brindar al usuario en analogía con el acceso a la justicia.
- ✓ Se le hará saber al momento de emitir resultados se obviará el nombre de los participantes si estos así lo requieren.
- ✓ La entrevista tendrá una duración de treinta (30) minutos aproximadamente por participante, en la que cada uno se expresará de la manera más entendible y a limitarse a contestar únicamente las preguntas dadas por el entrevistador.

- ✓ Se le agradecerá de manera personal al entrevistado, el tiempo requerido solicitado en la entrevista.

Datos generales del entrevistado:

Nombre: _____ DNI _____

Ocupación: _____ Edad: _____

Escolaridad: _____ No. Telefónico: _____

Lugar de Procedencia: _____

Guía de preguntas generadoras

Preguntas:

1. ¿Qué cosas cree usted que podrían ser mejoradas en la forma en que la Fiscalía local de Lepaera, Lempira le ha tratado en las ocasiones en que ha visitado la institución? Esto incluye cómo le atendieron al presentar denuncias o hacer consultas relacionadas con sus problemas. Por favor, explique con sus propias palabras.

2. Todos los encargados de la justicia deben recordar que todas las personas son iguales ante la ley. ¿Cree usted que el fiscal que le atendió le brindó una *atención de calidad* como *víctima*? Si es así, ¿podría compartir algunas ideas para mejorar la forma en que se trata a las *víctimas*? Por favor, comparta sus opiniones.

3. ¿Entendió claramente la información proporcionada por el fiscal según lo que usted le explicó? En otras palabras, ¿la comunicación o el lenguaje utilizado por el fiscal fue fácil de comprender? Por favor, descríballo de la manera que usted lo ve.

4. ¿Le dieron suficiente tiempo para explicar su caso? ¿Sintió que lo trataron con amabilidad y respeto durante su interacción con el personal de la Fiscalía? Por favor, comparta sus experiencias al respecto.

5. Cuando compartió su caso con el fiscal, ¿sintió que fue escuchado atentamente? ¿El fiscal respondió a sus preguntas con respeto y amabilidad? ¿Las respuestas del fiscal fueron fáciles de entender? Por favor, describa su experiencia.

6. ¿Qué mejoras cree que se pueden realizar en el edificio y el espacio donde fue atendido en la Fiscalía? ¿Considera que el mobiliario es adecuado y suficiente? ¿Hay otros aspectos que le gustaría mencionar sobre el entorno de la atención? Por favor, comparta sus observaciones.

7. Por último, ¿podría describir paso a paso cómo debería ser el proceso de atención al usuario de manera que sea de alta calidad? Esto incluye desde el momento en que presenta una denuncia hasta la conclusión de la atención. ¿Existen aspectos específicos que considere importantes en este proceso? Por favor, exprese sus opiniones y experiencias.

Muchas gracias

Instrumento No 2: Guía de Entrevista a profundidad aplicada a Operadores de Justicia; Fiscal, Médico Forense, Psicólogo, Defensor Público y Privado, Agentes de Investigación.

Objetivo de la Guía de Entrevista: analizar de maneral general, cual es el problema que surgen en lo referente a la *atención de calidad* que les brinda a las *víctimas* de delitos dentro del órgano jurisdiccional.

Instrucciones:

- ✓ Presentación del entrevistador.
- ✓ Se le dará a conocer al entrevistado el alcance de la actual entrevista.
- ✓ Su respuesta debe de ser lo más sincera posible, en cuanto a lo que se le está consultando
- ✓ Se le solicitara la autorización de poder grabar la entrevista si el caso lo amerita.
- ✓ Se le hará saber al entrevistado que la recolección de datos obtenidos es solo para comprender una muestra de la población de la cual no tienen la *atención de*

calidad que se le debe de brindar al usuario en analogía con el acceso a la justicia.

- ✓ Se le hará saber al momento de emitir resultados se obviará el nombre de los participantes si estos así lo requieren.
- ✓ La entrevista tendrá una duración de treinta (30) minutos aproximadamente por participante, en la que cada uno se expresará de la manera más entendible y a limitarse a contestar únicamente las preguntas dadas por el entrevistador.
- ✓ Se le agradecerá de manera personal al entrevistado, el tiempo requerido solicitado en la entrevista.

Datos generales del entrevistado:

Nombre: _____ DNI _____

Ocupación: _____

Cargo que ostenta: _____ No. Telefónico: _____

Grado superior académico alcanzado y profesión: _____

Guía de preguntas generadoras

Preguntas:

1. En su opinión, ¿existen debilidades en la calidad de atención que se brinda a las *víctimas*? Por favor, identifique las principales deficiencias que percibe en la atención a las *víctimas* y descríbalas.

2. ¿Ha notado problemas en la comunicación que se establece con las *víctimas* cuando llegan a la institución? Si es así, le agradeceríamos que detallara cuáles son esos problemas.

3. ¿Cuáles considera que son los principales obstáculos que enfrentan las *víctimas* durante la interacción inicial al registrar su caso? Por favor, exponga sus observaciones.

4. ¿Cuáles son los desafíos que se presentan al escuchar la narración de los hechos por parte de las *víctimas* al registrar los detalles del caso? Le invitamos a explicar en detalle.

5. ¿Ha notado problemas relacionados con las instalaciones, el mobiliario, el espacio de recepción de información o el equipo técnico de grabación de audio y video, la falta de recurso de personal, que deberían mejorarse para garantizar una *atención de calidad* a los usuarios? ¿Existen otros aspectos inmobiliarios que considere importantes? Por favor, describa sus observaciones.

6. Describa paso a paso como considera usted que debe de ser el procedimiento de *atención de calidad* al usuario, describiendo desde el punto de la interposición de la denuncia, las condiciones, entrevista y finalización. Señale aspectos jurídicos más importantes.

Fundamente y exponga.

Muchas gracias

Anexo 2. Carta de autorización del estudio



Autorización para realizar estudio de investigación

Lepaera, Lempira 10 de Enero del año 2023

Abogada Sugeil Marina Vega Montoya

Fiscal Jefe

Ministerio Publico

Lepaera, Lempira

Presente.

Estimada Abogada Vega:

Reciba un cordial saludo de la parte de la Universidad Cristiana Evangélica Nuevo Milenio (UCENM), deseándole éxitos en sus funciones.

Le solicito se conceda el permiso para realizar un estudio de investigación en su institución, al estudiante de la maestría en Derecho Procesal Penal de la UCENM; Nadia Elizabeth Benítez Cortes con número de cuenta 121310188 y con identidad número 1301-1996-00533.

El estudio se titula **PROCEDIMIENTO JURIDICO DE ATENCION DE CALIDAD A VICTIMAS DE MALTRATO FISICO Y AGRESION SEXUAL, EN LA FISCALIA DE LEPAERA, LEMPIRA**, y espero que la administración le permita encuestar y/o entrevistar a un aproximado de quince (15) personas del Ministerio Público, para completar de forma anónima un cuestionario o encuesta.

Los empleados interesados, que se ofrezcan como voluntarios para participar, recibirán un formulario de consentimiento para que lo firmen.

Los resultados de la encuesta se combinarán para el proyecto de tesis, y los resultados individuales se publicaran, con fines académicos, en la revista del Instituto de Investigación de la UCENM.

Su empresa (Ministerio Publico) y los empleados no incurrirán en costos.

Su aprobación para realizar este estudio será muy apreciada.

Sinceramente,

Su aprobación para realizar este estudio será muy apreciada.

Sinceramente,


Firma del estudiante.

Director Posgrado

Aprobado por:

 

Abogada Sugeil Marina Vega Montoya

Fiscal Jefe

Fiscalía local de Lepaera, Lempira

Anexo 3. Consentimiento informado



Consentimiento informado para participantes en la investigación

Por medio de este documento declaro que acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Abogada Nadia Elizabeth Benitez Cortes, estudiante de la Maestría en Derecho Procesal Penal de la universidad Cristiana Evangélica Nuevo Milenio (UCENM). He sido informado (a) que el objetivo de este estudio es: Valorar la opinión de las *víctimas* de Maltrato físico y agresión sexual, según la atención recibida en la fiscalía Local de Lepaera, Lempira, que dificultan la *atención de calidad* y el acceso a justicia. Se me ha indicado también que tendré que participar en una entrevista, lo cual tomara aproximadamente treinta minutos, siendo una guía de Entrevista a Profundidad. Entendiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para esto, puedo contactar a la estudiante de la maestría antes mencionada.

Nombre del participante:

No. Tarjeta de identidad:

Firmar del participante que da el consentimiento:

Fecha de participación

ANEXO TABLA NUMERO UNO (01) (Pág. 75)

ANEXO TABLA NUMERO DOS (02) (Pág. 93)

ANEXO TABLA NUMERO TRES (03) (Pág. 99)

ANEXO TABLA NUMERO CUATRO (04) (Pág. 104)

ANEXO TABLA NUMERO CINCO (05) (Pág. 105)

ANEXO TABLA NUMERO SEIS (06) (Pág.107)