
DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DEPARTAMENTO DE CHIMALTENANGO

FORTALEZAS Y RETOS

Guatemala, abril 2021



Esta publicación “Diagnóstico del sistema de atención a víctimas del departamento de Chimaltenango. Fortalezas y retos” fue realizada en el marco del Programa de Prevención de la Violencia y el Delito contra Mujeres, Niñez y Adolescencia -Previ-. Los contenidos no necesariamente representan la posición de la Unión Europea o el Gobierno de España.

Diseño, edición y corrección de estilo: Odeth Alvarado y Fabiola López Barbero
Créditos de Fotografías: ICCPG

Esta publicación ha sido posible gracias al apoyo técnico y financiero de:



**Programa Prevención de la Violencia y el Delito
contra Mujeres, Niñez y Adolescencia en Guatemala**

Instituto de Estudios Comparados
en Ciencias Penales de Guatemala (ICCPG)

Programa Reducción de la Violencia de Género
contra las Mujeres y las Niñas (Fase II)
13 calle 2-14 zona 1 Ciudad de Guatemala
PBX: 24632323 Correo electrónico: iccp@iccp.org.gt
Página web: www.iccp.org.gt

Primera edición / agosto, 2021.

DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DEPARTAMENTO DE CHIMALTENANGO

FORTALEZAS Y RETOS

Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala -ICCPG-

Programa Reducción de la Violencia de Género
contra las Mujeres y las Niñas (Fase II)
13 calle 2-14 zona 1. Ciudad de Guatemala.
Guatemala, Centroamérica
Apartado postal 010001



CONTENIDO

Índice de tablas

Índice de ilustraciones

Acrónimos

Introducción

Marco teórico

Marco metodológico

Enfoques

El método

Límites espaciales y temporales

Técnicas utilizadas

Principales hallazgos

Contexto sociodemográfico

Situación de violencia en contra de la niñez, adolescencia y mujeres

Violencia contra las mujeres

Violencia sexual

Violación

Agresión sexual

Violencia contra la niñez y la adolescencia

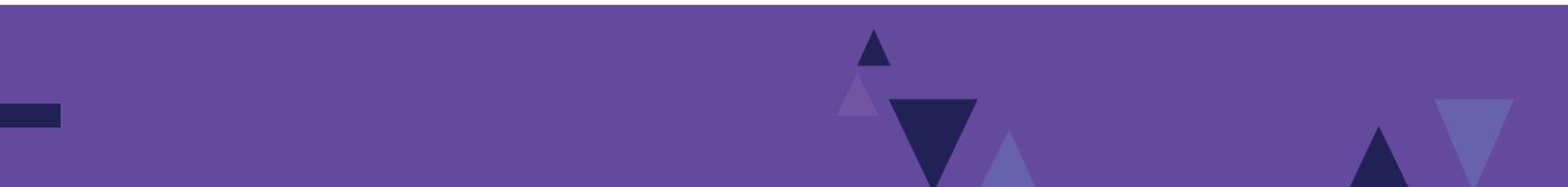
Mecanismos estandarizados especializados para la atención victimológica en el Sistema de Justicia en Chimaltenango

Actores clave

Modelos/Sistemas de Atención

Mecanismos interinstitucionales de coordinación

Rutas de atención



Se entenderá por ruta de atención, aquellos procedimientos establecidos, dentro de cada una de las instituciones y en el mejor de los escenarios, incorporan la participación de las diferentes instituciones.

Ruta de Policía Nacional Civil

Ruta de atención en Ministerio Público

Rutas de atención de la Clínica especializada de violencia sexual

Ruta de atención de la Defensoría de la Mujer Indígena

Ruta del Sistema de Atención Integral a la Víctima

Rutas generales de atención desde los municipios

Evaluación de los sistemas de atención

Servicios de atención

Mecanismos de registro y evaluación

Acceso y calidad de los servicios de atención

Evaluación municipal de las rutas y mecanismos de atención

Estructura institucional

Recurso humano

Ruta de atención

Coordinación interinstitucional

Acceso físico y geográfico

Recursos materiales

Conclusiones

Recomendaciones

Referencias bibliográficas



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Denuncias por violencia contra las mujeres
Gráfico 2	Denuncia contra las mujeres, por tipo, porcentaje
Gráfico 3	Denuncias por violencia contra la mujer, por pueblo
Gráfico 4	¿A dónde acudiría a denunciar casos de VCM o Violencia sexual? (percepción)
Gráfico 5	Casos atendidos en Unidad de Atención Psicológica DEMI 2019-2020
Gráfico 6	Violencia Sexual registrada por el Ministerio de Salud, por sexo
Gráfico 7	Denuncias por el delito de violación, por sexo de la víctima
Gráfico 8	Denuncias por el delito de violación, víctimas mujeres, tasas
Gráfico 9	Denuncias por el delito de violación por pueblo, porcentaje
Gráfico 10	Embarazos en menores de 14 años
Gráfico 11	Reconocimiento médico por delito sexual, por sexo, porcentaje
Gráfico 12	Denuncias por maltrato contra personas menores de edad, distribución por municipio, porcentajes
Gráfico 13	Denuncias por delitos de maltrato contra personas menores de edad
Gráfico 14	Casos nuevos atendidos por el Sistema de Atención Integral a las víctimas de violencia contra la Mujer -SAI- 2019
Gráfico 15	Casos nuevos atendidos por el Sistema de Atención Integral a las víctimas de violencia contra la Mujer -SAI- 2020

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Situación sociodemográfica 6 municipios de Chimaltenango
Tabla 2	Violencia contra las mujeres, distribución por municipio
Tabla 3	Violencia Sexual, porcentaje de evaluaciones en área de psicología. INACIF
Tabla 4	Evaluación general de los sistemas de atención en Chimaltenango
Tabla 5	Sistemas de registro y evaluación de la atención victimológica
Tabla 6	Estructura institucional en la atención a víctimas de Chimaltenango
Tabla 7	Recurso humano en la atención a víctimas de Chimaltenango
Tabla 8	Rutas de atención a víctimas en el departamento de Chimaltenango
Tabla 9	Coordinación interinstitucional para la atención a víctimas en Chimaltenango
Tabla 10	Acceso físico y geográfico para la atención a víctimas en Chimaltenango
Tabla 11	Recursos materiales requeridos para la atención a víctimas en Chimaltenango

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1	Actores clave del sistema de atención a víctimas
Ilustración 2	Ruta de Atención del Departamento de Atención a la Víctima de la PNC
Ilustración 3	Ruta de atención de denuncias a víctimas de violación (72 hrs.)
Ilustración 4	Ruta para recibir denuncias de mujeres víctimas de violencias física y psicológica
Ilustración 5	Ruta interinstitucional de atención integral a víctimas de violencia sexual y/o maltrato (víctimas estables)
Ilustración 6	Ruta interinstitucional de atención integral a víctimas de violencia sexual y/o maltrato (víctimas inestables)
Ilustración 7	Flujograma de atención integral a casos DEMI
Ilustración 8	Ruta de atención a víctimas de Violencia contra la Mujer y Violencia Sexual
Ilustración 9	Ruta general en casos de Niñez vulnerada y amenazada en sus derechos
Ilustración 10	Ruta de atención a víctimas de Violencia sexual o Violencia contra la Mujer

ACRÓNIMOS

CAIMUS	Centro de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia
CONAPREVI	Coordinadora Nacional para la Prevención de la Violencia Intrafamiliar y Contra la Mujer
CVA	Clínica especializada de Violencia Sexual
INACIF	Instituto Nacional de Ciencias Forenses
IV	Instituto de la Víctima
MAI	Modelo de Atención Integral del Ministerio Público
OJ	Organismo Judicial
MAI	Modelo de Atención Integral a víctimas de violencia
MP	Ministerio Público
OAV	Oficina de Atención a la Víctima
OMNA	Oficina Municipal de Niñez y Adolescencia
OMS	Organización Mundial de la Salud
DMM	Dirección Municipal de la Mujer
PGN	Procuraduría General de la Nación
PLANОВI	Plan Nacional de Prevención y Erradicación de la Violencia Intrafamiliar y contra las Mujeres
PNC	Policía Nacional Civil
SAI	Sistema de Atención Integral a la Víctima de Violencia contra la Mujer del Organismo Judicial
SICOMP	Sistema de Control de la Investigación del Ministerio Público
VCM	Violencia contra la Mujer

INTRODUCCIÓN

Hablar de violencia contra de la niñez y las mujeres implica reconocer todo un sistema histórico de dominación múltiple que refleja las relaciones desiguales de poder y que derivan en la violación a varios de los derechos fundamentales de la población guatemalteca. Se debe tomar en cuenta que, existen algunas condiciones estructurales que deben atenderse con especial énfasis para evitar la victimización de la niñez y mujeres víctimas / sobrevivientes de violencia que han depositado su confianza en el sistema de justicia.

En ese sentido, el Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala (ICCPG), cuya experiencia y especialidad se enfoca en temas de justicia, seguridad y Derechos Humanos, implementa desde 2019 el “Programa para la Prevención de la Violencia y el delito contra mujeres, niñez y adolescencia” -PREVI/ICCPG-, el cual tiene como propósito en su eje 2, la mejora de la atención a las víctimas y sobrevivientes de violencia de género. De esta cuenta, se establecieron dos meses y medio para realizar un diagnóstico del sistema de atención a niñez y mujeres víctimas, para conocer el estado actual y proponer mejoras orientadas a las diversas realidades concretas existentes.

Dentro de ese marco, se realizó una exploración inicialmente documental, y posteriormente a través de entrevistas a informantes clave, quienes conforman el sistema actualmente. El primer paso fue recopilar información con el objetivo de **diagnosticar la situación del sistema de atención a víctimas y/o sobrevivientes** en el departamento de Chimaltenango, con énfasis en los municipios de Acatenango, Tecpán, San Andrés Itzapa, San Juan Comalapa, y San Pedro Yepocapa. En esta fase se inició con la identificación **del estado**

actual del sistema y rutas de atención integral (legal y victimológica multidisciplinaria) a las personas víctimas y sobrevivientes de las manifestaciones de violencia contra la mujer y niñez. Seguidamente se llevó a cabo el **análisis de la existencia y/o funcionamiento de estrategias de coordinación** intermecanismos de atención integral dentro del Sistema de Justicia Penal, con énfasis en el escenario de salud actual. Lo anterior, para **diagnosticar los retos que enfrenta el sistema de atención**, con énfasis en la atención en condiciones de emergencia sanitaria y culminar con **propuestas de mejora a las rutas y mecanismos de coordinación interinstitucional en el sistema de atención a mujeres y niñez víctima de violencia basada en género (VBG)**, considerando los aportes que desde la atención virtual se puedan generar.

Derivado de lo anterior, se logró realizar 36 entrevistas con actores/as clave del sistema de atención, seguridad y justicia; las cuales en su mayoría fueron de manera virtual, tomando en cuenta las disposiciones de cuidado y protección sanitaria, durante la emergencia por COVID-19. De la misma manera, se aplicaron 185 encuestas en línea a personas del Sistema Educativo y otras dependencias con las cuales, no se pudo concretar la entrevista por diversos factores. Lo anterior se realizó en comunicación y coordinación con la consultora del ICCPG, encargada del Estudio de Rutas de atención a víctimas, en salud y educación del departamento de Chimaltenango. La recopilación, procesamiento e interpretación de la información se efectuó en dos meses, a partir de la tercera semana de febrero.

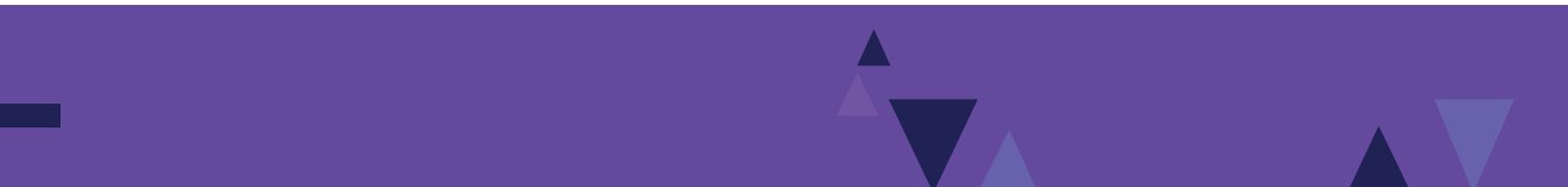
El documento plantea en el primer capítulo, un breve marco teórico y metodológico que enmarca el desarrollo del diagnóstico elaborado.

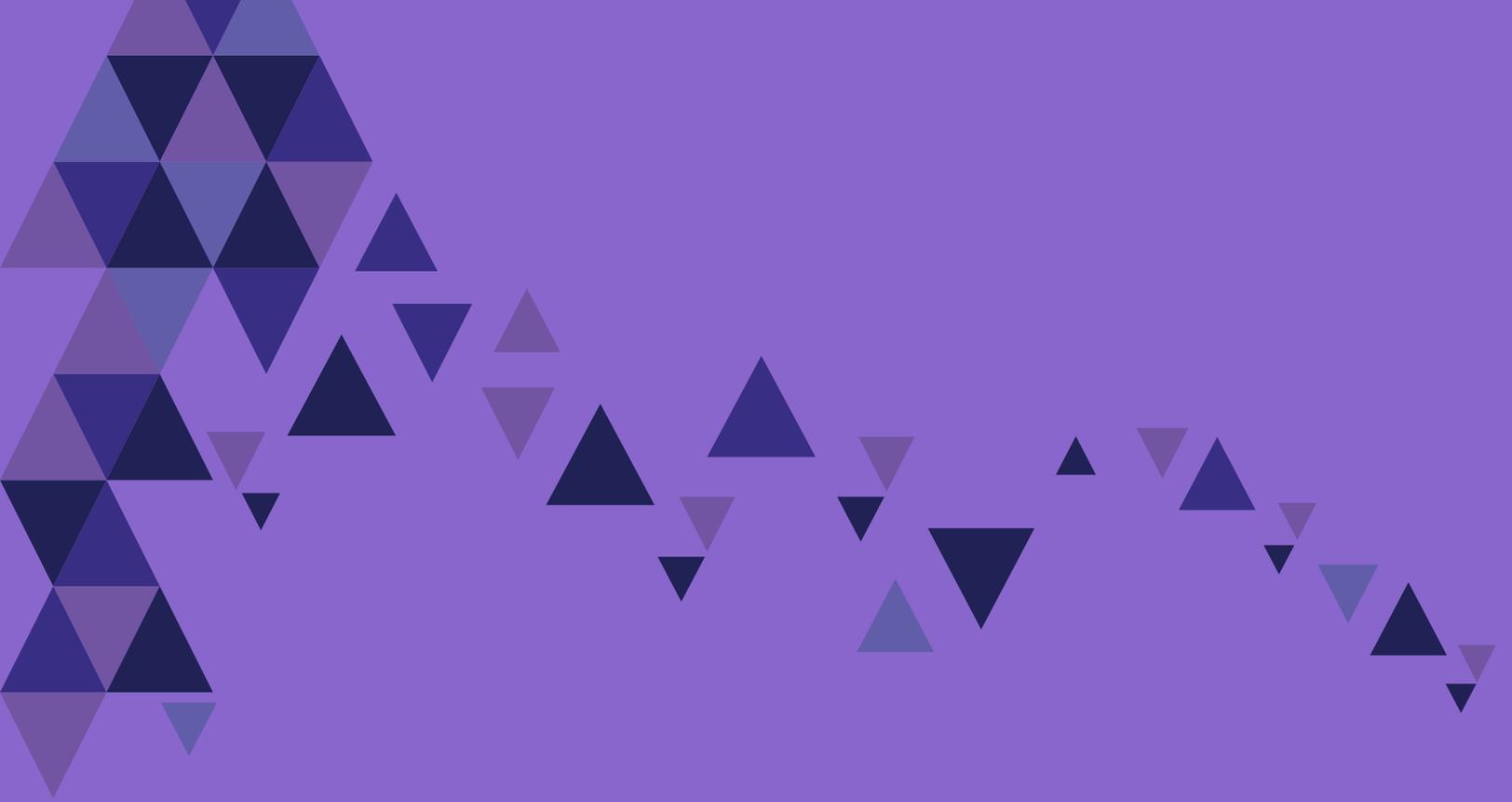
En el segundo capítulo, con el propósito de conocer el estado actual del sistema, se presenta una contextualización del departamento, con un análisis de datos estadísticos que reflejan la situación de la violencia y su afectación a la niñez y mujeres víctimas o sobrevivientes.

En el tercer capítulo, se exponen los hallazgos del sistema, que contempla, los mecanismos institucionales de atención integral, los mecanismos de coordinación interinstitucional y las rutas, así como, algunas modificaciones durante la emergencia sanitaria. Comprende una evaluación general y municipal de los sistemas

de atención, enfocada a las fortalezas y buenas prácticas, así mismo, oportunidades de mejora, a partir de las percepciones de las personas entrevistadas. Ese segmento concluye con propuestas de mejora.

Para culminar, se presentan conclusiones y recomendaciones que puedan servir de insumos como guía orientadora para la intervención del Programa, la armonización de las diversas iniciativas que busquen el fortalecimiento del Sistema de atención y justicia a niñez y mujeres víctimas de violencia.





CAPÍTULO 1
BASE TEÓRICA Y
METODOLÓGICA

MARCO TEÓRICO

La **violencia basada en el género (VBG)** es un término utilizado para describir los actos perjudiciales perpetrados en contra de una persona sobre la base de las diferencias que la sociedad asigna a hombres y mujeres. Mientras que se entiende a veces que la interpretación más amplia de la violencia de género incluye tipos específicos de violencia contra hombres y niños, tanto históricamente como en la actualidad el término se utiliza principalmente como una forma de poner de relieve la vulnerabilidad de las mujeres y las niñas a las diversas formas de violencia en los lugares donde son víctimas de la discriminación porque son mujeres (UNICEF, 2005).

Dentro de la realización del diagnóstico se entenderá como **“víctimas”** *las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que no lleguen a constituir violaciones del derecho penal nacional, pero violen normas internacionalmente reconocidas relativas a los derechos humanos.* (Naciones Unidas, 1985).

El término **sobreviviente** no tiene la intencionalidad de negar el sentido de victimización experimentado por las niñas, niños, adolescentes y mujeres que han sido blanco de un delito violento, sino de reconocer su resiliencia, a través de cambios orientados a la recuperación de su poder y autonomía; además de haber depositado su confianza en el sistema de justicia (Ortiz, 2017).

La Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el Espacio Judicial Iberoamericano brinda elementos que ayudan a conceptualizar una justicia moderna y accesible a todas las personas, transparente, comprensible, atenta con todas las personas, responsable ante el ciudadano, ágil y tecnológicamente avanzada y sobre todo ello, que protege a los más débiles: poblaciones indígenas, niño/a o el adolescente, personas con discapacidades. Con el propósito de reconocer la dignidad de la persona y los derechos que le son inalienables demandan la institucionalización de unos principios básicos que protejan a las personas cuando demanden justicia. (VII Cumbre Iberoamericana de Presidentes de Cortes Supremas, 2002).

Por su parte, las Directrices sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos, retoma principios aplicados a niñez víctima, como: Dignidad, No discriminación, Interés superior del niño/a, Protección, Desarrollo armonioso, Derecho a la participación, entre otros derechos (Consejo Económico y Social en su Resolución 2005/20, 2005). Mismos principios se retoman en la Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas de Guatemala.

De manera complementaria se encuentran las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad con el objetivo de garantizar las condiciones de acceso efectivo a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, sin discriminación alguna, englobando el conjunto de políticas, medidas, facilidades y apoyos que permitan a dichas personas el pleno goce de los servicios del sistema judicial (XIV Cumbre Judicial Iberoamericana , 2008).

En ese sentido, se entenderá como “**atención**” a una respuesta institucional y sectorial que garantice la satisfacción de las necesidades específicas de las víctimas/sobrevivientes, de acuerdo con sus interseccionalidades y durante todo su ciclo de vida. Las víctimas/sobrevivientes de violencia contra la mujer y violencia sexual tienen derecho a acceder a servicios y bienes que el Estado está obligado a ofrecerles de manera intersectorial y coordinada (Coordinadora Nacional para la Prevención de la Violencia Intrafamiliar y contra la Mujer -CONAPREVI, 2019).

Estos servicios deben ser acordes con el idioma y estar armonizados con los usos y costumbres positivos de los grupos étnicos a los que las mujeres pertenecen. Para el caso de Guatemala, cobra particular importancia que dichos servicios sean accesibles económica, física y geográficamente, en particular para las niñas, adolescentes, mujeres indígenas y del área rural.

La atención a las víctimas/sobrevivientes debe partir de un modelo de protección integral; es decir, abordar los ámbitos psicológico, legal, económico, de salud y seguridad que requieren las mujeres, sus hijos e hijas, así como otros miembros de la familia que dependan de ellas. Se debe facilitar el acceso a programas sociales educativos, que pueden ser becas o subsidios; a créditos, capacitación para el trabajo, la inserción laboral y vivienda digna, a efecto de que las mujeres puedan dar continuidad y/o construir su proyecto de vida.

Por otro lado, los servicios deben ser brindados de forma oportuna y con calidad; deben ser accesibles, efectivos y con debida diligencia. Tal como se ha expresado antes, también deben ser brindados con enfoque de derechos humanos e interseccionalidad, de manera que tengan correspondencia con los estándares internacionales en materia de atención.

Cabe destacar que al hablar de asistencia integral se hace referencia al Artículo 3 de la Ley contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia contra la Mujer, según la cual ésta es “*el conjunto de servicios sociales de atención, de emergencia, de apoyo, de refugio, así como de recuperación al cual tiene derecho la mujer víctima de violencia, sus hijas e hijos. La atención multidisciplinaria implica especialmente: 1. Atención médica y psicológica. 2. Apoyo social. 3. Seguimiento legal de las reclamaciones de los derechos de la mujer. 4. Apoyo a la formación e inserción laboral. 5. Asistencia de un intérprete*” (Congreso de la República de Guatemala, 2008).

Respecto a la atención, de conformidad con el Artículo 9 de la Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, se refiere a “*...la pronta, integral y efectiva intervención de la autoridad competente que garantiza a la víctima su recuperación física y psicológica, así como la reinserción social y familiar, con particular cuidado a su edad, género e identidad cultural. En los programas de atención se debe consultar y considerar las opiniones de las víctimas. Se deberán establecer mecanismos para facilitar la participación de conformidad con su edad y madurez en casos de personas menores de edad*” (Congreso de la República de Guatemala, 2009).

Los modelos de atención son herramientas utilizadas para definir los elementos necesarios a desarrollar en centros o servicios de atención a mujeres víctimas y/o sobrevivientes de violencia en su diversidad: etaria, étnica, económica, social, cultural, geográfica, idiomática, entre otros.

Se basan en un análisis previo del contexto donde se implementan y de la condición y situación de violencia contra las mujeres: denuncias, manifestaciones de la violencia, factores de riesgo más frecuentes, grupos poblacionales más afectados, zonas de mayor riesgo, recursos institucionales existentes en salud, seguridad,

justicia y servicios sociales, entre otros; y las limitaciones y fortalezas en cada localidad para dar respuesta social, factores de inseguridad, coordinación entre instituciones, redes intersectoriales, acciones de prevención, mesas de coordinación, involucramiento de gobierno local y otros elementos importantes.

Un modelo de atención puede contar con varios protocolos de procedimientos que integrados, constituyen el modelo en sí, establecido en un marco conceptual claro del fenómeno de la violencia, la causa y factores de riesgo que atiende, el grupo poblacional al que está dirigido y las respuestas que propone desde el inicio hasta el final, según sus recursos y las coordinaciones necesarias para dar continuidad o seguimiento a cada persona.

La efectividad de su aplicación depende de la versatilidad de sus procedimientos para adecuarse a las necesidades y demandas de la diversidad de personas usuarias y del constante análisis de su implementación, apoyado en un sistema de registro de gestión para ir modificándose o ampliándose.

A nivel de la región existen varios modelos de atención:

- a) Modelo de atención integral: incluye a aquellos que integran varios servicios en un mismo lugar y son prestados por instituciones del Estado u organizaciones de sociedad civil;
- b) Modelo de atención integral e integrado: participan varias instituciones principalmente del Estado, compartiendo una misma sede y rutas de atención conjuntas;
- c) Modelo de atención integral por coordinación y referencia: cuenta con diversos servicios establecidos en instituciones del Estado, pero con la presencia y modelo de atención desarrollado por una organización de sociedad civil que comparte los servicios

entre su personal y el de la institución sede y adiciona acciones de fortalecimiento institucional y de coordinación, referencia y contra referencia para generar una nueva cultura de respuesta desde la institución, y en un lapso de tiempo determinado, dejar instalada la capacidad y transferida la responsabilidad total en la institución del Estado sede; y,

- d) Modelos de atención especializados: están dirigidos a atender una situación particular de una población específica.

En Guatemala, la predominancia de los modelos existentes es de los modelos de atención integrales e integrados. Si no se encuentran en el mismo lugar, sí se encuentran cercanos entre sí, en los que se han establecido rutas integradas y especializadas.

Se entenderá como sistema de atención, al conjunto de órganos, modelos, equipos, herramientas y personas que funcionan de manera articulada, para dar respuesta a las víctimas de violencia.

En el año 2002, la Organización Mundial de la Salud (OMS) realizó un diagnóstico a nivel mundial sobre el fenómeno de la violencia contra las mujeres y la respuesta desde los servicios de salud y otros relacionados. Entonces el fenómeno de la violencia contra las niñas y mujeres es considerado como un problema de salud, justicia y seguridad, siendo estas tres áreas las que principalmente deben dar respuesta, sobre todo, al estar contemplado en el marco legal nacional, al considerar la violencia contra las mujeres como hechos delictivos y con una necesaria intervención psicosocial-legal, así como, requerir acciones de seguridad para detenerlos y erradicar la impunidad alrededor de ellos.

MARCO METODOLÓGICO

ENFOQUES

Enfoque de Derechos Humanos de las Mujeres. Los derechos de las mujeres y las niñas son derechos humanos. Abarcan todos los aspectos de la vida: la salud, la educación, la participación política, el bienestar económico, el no ser objeto de violencia, así como muchos más. Las mujeres y las niñas tienen derecho al disfrute pleno y en condiciones de igualdad de todos sus derechos humanos y a vivir libres de todas las formas de discriminación: esto es fundamental para el logro de los derechos humanos, la paz y la seguridad, así como el desarrollo sostenible (ONU Mujeres, 2015).

Enfoque de interseccionalidad en el abordaje del problema de VCM. La teoría de la “interseccionalidad” se refiere a los procesos complejos que derivan de la interacción de factores sociales, económicos, políticos, culturales y simbólicos en cada contexto (Crenshaw, 1989). Durante los últimos veinte años, muchas feministas han abrazado la perspectiva de la interseccionalidad, centrándose en las múltiples dimensiones de la identidad como una categoría central de análisis. Desde un ámbito más jurídico se reivindica la incorporación de las mujeres inmigradas a la teoría feminista y se hace hincapié en que el género no es el único factor de exclusión. La interseccionalidad se entiende como el instrumento de utilidad para comprender la forma en que funcionan los sistemas cruzados de exclusión que afectan a las mujeres (Mestre, 2005).

Enfoque victimológico. Este nuevo enfoque científico victimológico igualmente ha servido para redimensionar la naturaleza de la reacción penal y para incluir mecanismos de reparación del daño para las víctimas directas e indirectas

(Malvido, 2012). En otras palabras, hace énfasis en la reflexión sobre lo que significa la condición de ser niña, niño, adolescente o mujer víctima de violencia, ya que tradicionalmente el proceso penal se ha centrado en el agresor o sindicado.

Por otro lado, y de acuerdo con el objetivo del diagnóstico, la perspectiva formal con que se abordó fue una investigación mixta (teórico-empírica), ya que en el mismo proceso se trabajó sobre principios y leyes, y, a la par estudió empíricamente el funcionamiento del sistema de justicia en su conjunto, de manera que pueda acercarse a las necesidades y vivencia de las mujeres y niñez víctima de la ubicación geográfica designada. Asimismo, es multimodal (cuantitativo y cualitativo), ya que se realizó el análisis a partir de la información estadística situada y de la fenomenología existente en la respuesta institucional en relación a la atención a la niñez y mujeres víctimas (Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2015).

EL MÉTODO

El método de investigación que se utilizó fue analítico- sintético, ya que se partió de un panorama general, para posteriormente descomponerlo en sus partes o elementos y observar las causas, la naturaleza y los efectos, de manera que posteriormente se pudiese relacionar cada reacción mediante la elaboración de una síntesis general del de la situación del sistema de atención a víctimas.

De igual forma, fue de utilidad para la búsqueda y el procesamiento de la información empírica, teórica y metodológica.

El análisis de la información permitió identificar algunos elementos esenciales en

relación con el sistema de atención a niñez y mujeres víctimas. Por su parte, la síntesis posibilitó llevar a generalizaciones que buscan contribuir paso a paso a la solución de las debilidades encontradas. Las generalizaciones a las que se arribaron mediante la síntesis, más que constituir regularidades, principios o leyes que conforman una teoría, su finalidad predominante es la búsqueda de información (Rodríguez Jiménez & Pérez Jacinto, 2017).

Dicha investigación fue de corte transversal, ya que la información estuvo limitada a un período determinado, particularmente enfocado en 2019 y 2020, en relación con el funcionamiento del sistema de atención a niñez y mujeres víctimas de violencia.

LÍMITES ESPACIALES Y TEMPORALES

El estudio diagnóstico tuvo una duración de dos meses, a partir de la tercera semana de febrero. El trabajo de recolección de la información se realizó en su mayoría de manera virtual, derivado de las restricciones y medidas de seguridad protección sanitaria.

Técnicas utilizadas

- Análisis documental y estadístico.
- Se realizaron 36 entrevistas con actores/as clave del sistema de atención, seguridad y justicia.
- De la misma manera, se aplicaron 185 encuestas a personas que se desempeñan en el sector educativo y otras dependencias con las cuales, no se pudo concretar la entrevista.

PERFIL DE PARTICIPANTES EN EL ESTUDIO:

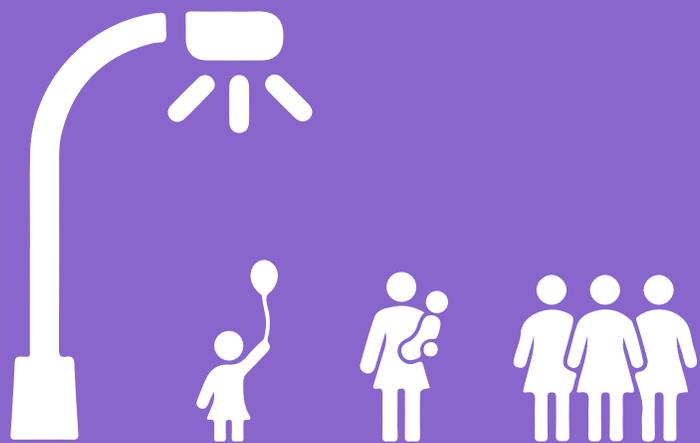
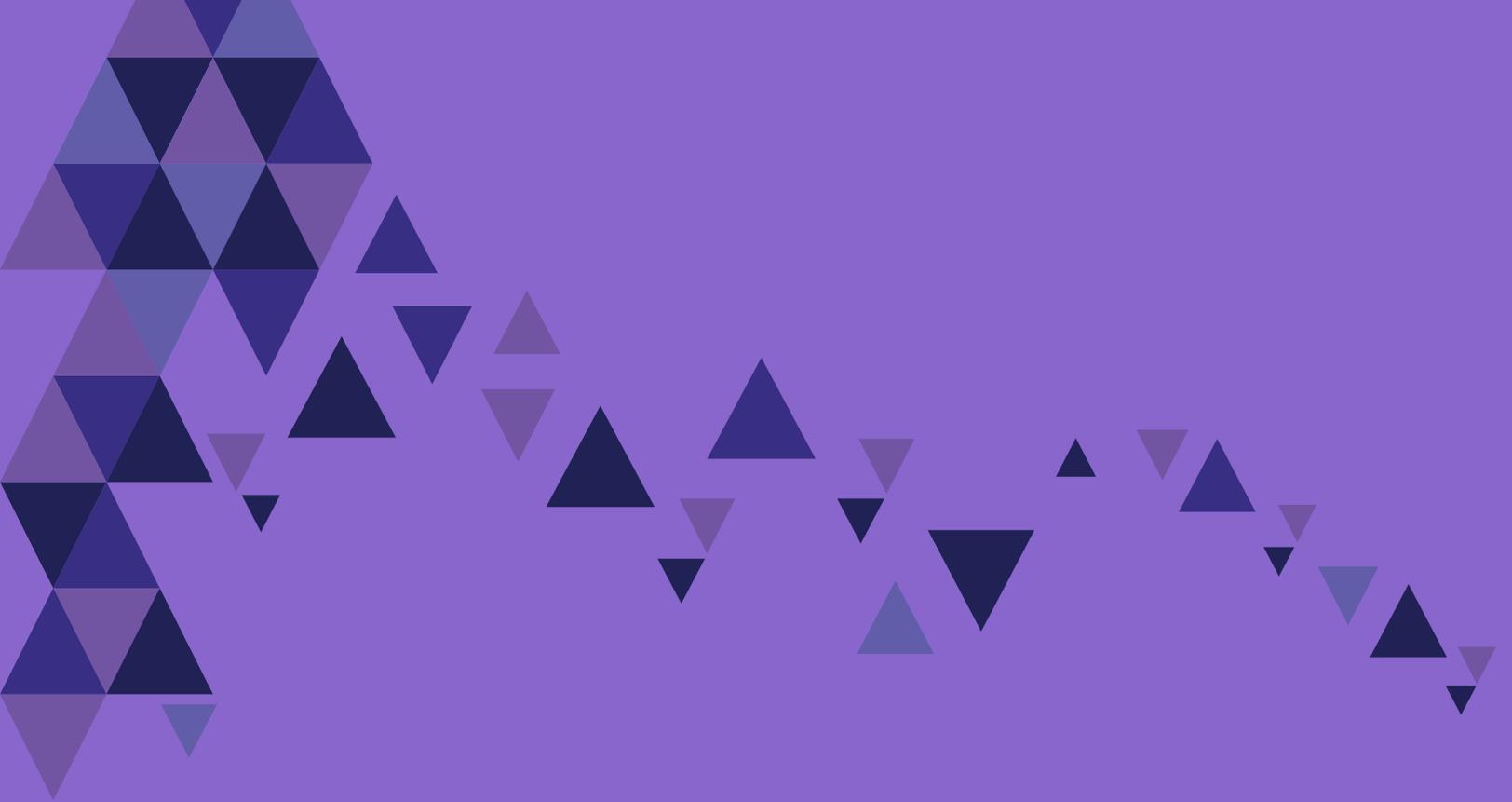
En las entrevistas participaron 36 personas (3 entrevistas contaron con dos participantes cada una), de los cuales 14 son hombres y 25 mujeres. De esta muestra, 11 son profesionales del derecho; 7, de psicología; 7, de Trabajo Social; 1, de sociología; y 10 personas de apoyo técnico y administrativo. Las y los entrevistados pertenecen a los municipios en los que se centró el estudio.

En relación con las encuestas aplicadas, participaron 185 personas, de las cuales 121 son mujeres y 64 hombres, quienes en un 80% se identificaron como maya. En su mayoría son docentes de los municipios en los que se centró el estudio.

Se realizó un total de 33 entrevistas virtuales de manera individual y/o colectiva por institución, con una duración aproximada entre 30 y 60 minutos, de conformidad con el tiempo disponible del personal.

De manera paralela, se compartió un enlace para responder una encuesta en línea, para personal relacionado a la atención integral de víctimas sobrevivientes de violencia (salud, educación y otras instituciones u organizaciones de sociedad civil), que por diversas circunstancias no fue entrevistado directamente. A través de esta fuente se obtuvieron 185 respuestas de los diferentes municipios de Chimaltenango en los que se realizó el diagnóstico.

En comunicación y coordinación con la consultora del ICCPG, encargada del Estudio “Rutas de atención a víctimas, en salud y educación del departamento de Chimaltenango”, se compartió información obtenida de las encuestas aplicadas para el cumplimiento de dichos objetivos, así como, resultados relevantes de los grupos focales realizados con personal de dichos sectores, con el propósito de complementar la información obtenida.



CAPÍTULO 2
CONTEXTO ACTUAL
DE LA VIOLENCIA
CONTRA LA NIÑEZ
Y MUJERES EN
CHIMALTENANGO

PRINCIPALES HALLAZGOS

CONTEXTO SOCIODEMOGRÁFICO

Para situar el contexto sociodemográfico en el cual se desarrolló este diagnóstico, se tomará como referencia el Censo realizado en 2018 (Instituto Nacional de Estadística, 2018).

El departamento de Chimaltenango está dividido en 16 municipios y cuenta con una población de 615,776 habitantes, de los cuales el 34% pertenece a un rango de 0 a 14 años, y,

el 61% a población entre 15 y 64 años. Se calcula que las mujeres representan un 52% del total de la población, mientras que los hombres un 48%. Del total de su población, el 78.17% pertenece al pueblo maya y se reconoce el cakchiquel como el idioma predominante. Esta última información orienta de manera particular la forma en que los diversos sistemas de atención a la población deben contener como principio básico la pertinencia cultural.

Tabla 1
Situación sociodemográfica 6 municipios de Chimaltenango

Desagregación	Municipio						
	Chimaltenango	Tecpán Guatemala	San Juan Comalapa	San Pedro Yepocapa	San Andrés Itzapa	Zaragoza	Acatenango
Población	96,985	91,927	48,597	34,948	32,083	24,022	23,228
Por sexo	Hombres	48.45%	48.18%	48.59%	50.27%	48.47%	48.27%
	Mujeres	51.55%	51.82%	51.41%	49.73%	51.53%	51.73%
Por edad	0 a 14 años	30.14%	38.38%	32.08%	37.89%	34.21%	34.74%
	15 a 64 años	65.10%	57.61%	62.35%	57.45%	61.15%	60.05%
	65 años y más	4.76%	4.00%	5.56%	4.66%	4.64%	5.21%
Por área	Urbana	100.00%	37.55%	66.49%	48.70%	77.90%	46.52%
	Rural	0%	62.45%	33.51%	51.30%	22.10%	53.48%
Por pueblos	Maya	63.50%	92.52%	97.23%	64.20%	71.91%	30.05%
	Garífuna	0.15%	0.08%	0.06%	0.14%	0%	0.07%
	Xinca	0.12%	0.01%	0.01%	0.03%	0.02%	0.07%
	Afrodese-cendiente	0.27%	0.12%	0.04%	0.11%	0.07%	0.49%
	Ladino	35.65%	7.18%	2.62%	35.42%	27.77%	69.12%
	Extranjero	0.31%	0.09%	0.04%	0.09%	0.13%	0.20%

Fuente: elaboración propia con datos del INE, 2018.

SITUACIÓN DE VIOLENCIA EN CONTRA DE LA NIÑEZ, ADOLESCENCIA Y MUJERES

De acuerdo con el portal estadístico del Observatorio de la Mujer del Ministerio Público, los delitos de violencia contra la mujer y niñez son los más denunciados en el Sistema de Justicia de Guatemala. En 2020, el 38% de las denuncias que ingresaron, afectaron a estos grupos en condiciones de vulnerabilidad.

Para 2020, en relación con los delitos en contra de la niñez y adolescencia, por cada 100 mil habitantes: Chimaltenango (municipio) reportó 529 víctimas, lo que representa una tasa de 307 ‰; Tecpán reportó 273 víctimas lo que representa una tasa de 255 ‰. San Juan Comalapa reportó 213 víctimas, lo que representa una tasa de 434 ‰. San Pedro Yepocapa reportó 160 víctimas, lo que representó una tasa de 415 ‰. Por su parte, San Andrés Itzapa reporta

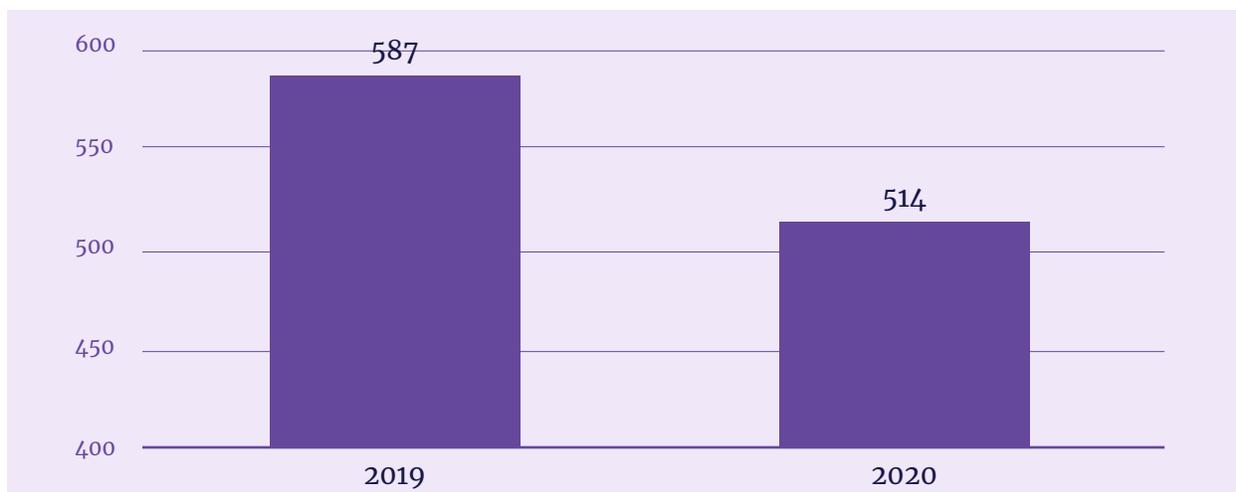
191 víctimas, lo que equivale a una tasa de 448 ‰. Y Acatenango reportó 111 víctimas, lo que representa una tasa de 439 ‰.

VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

La violencia contra las mujeres se ha manifestado como un continuo en la historia de Guatemala y la violencia de género ha sido perpetuada como una herramienta de subordinación y control de la vida y cuerpo de las mujeres, sustentada por una cultura patriarcal y conservadora y un sistema frágil de seguridad y respuestas judiciales que genera impunidad (ONU MUJERES, s.f.).

Durante el año 2019, el Ministerio Público recibió 2,279 denuncias de violencia contra las mujeres en todas sus manifestaciones, en el departamento de Chimaltenango. Para el 2020, la cantidad de denuncias disminuyó en un 10%.

Gráfico 1
Denuncias por violencia contra las mujeres tasa por cada 100 mil



Fuente: elaboración propia con datos del Ministerio Público.

El fenómeno preserva tasas considerablemente altas en ambos años. Para el 2019, la tasa de denuncias fue de 587 por cada 100 mil mujeres habitantes de ese departamento, y en 2020, la tasa fue de 514, lo cual refleja que cada día

existe una denuncia o dos en relación al delito de Violencia contra la Mujer en Chimaltenango, ello sin contar las expresiones de dicha manifestación que no llegan a ser denunciadas, pero que son de conocimiento local.

En los dos años evaluados se puede observar un patrón de concentración de las denuncias en el que es la cabecera departamental la que concentra la mayor parte de las mismas, seguida

del municipio de San Martín Jilotepeque y San Juan Comalapa. El municipio de El Tejar es el que presenta los menores porcentajes de denuncia.

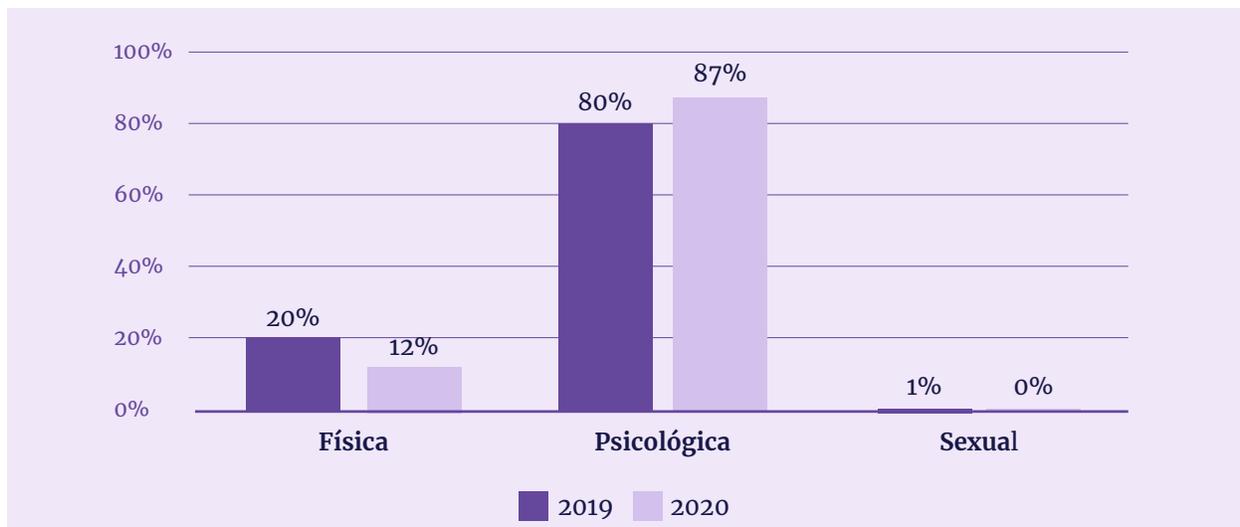
Tabla 2
Violencia contra las mujeres, distribución por municipio

Municipio	2019	2020
Chimaltenango	17%	20%
San Martín Jilotepeque	12%	12%
Tecpán Guatemala	11%	10%
San Juan Comalapa	9%	9%
San Andrés Itzapa	8%	7%
Zaragoza	7%	6%
San Pedro Yepocapa	5%	6%
Patzún	5%	5%
Parramos	5%	4%
El Tejar	4%	5%

Fuente: Elaboración propia con datos del Ministerio Público.

En 2019, el Ministerio Público recibió 2,279 denuncias por VCM, y en 2020, un total de 2,245 denuncias.

Gráfico 2
Denuncia contra las mujeres, según su tipo



Fuente: Elaboración propia con datos del Ministerio Público.

Los porcentajes más altos según el tipo de violencia corresponden a la violencia psicológica, tanto en 2019 como en 2020. En 2019, la violencia psicológica concentró el 80% de las denuncias por violencia contra las mujeres; en 2020 fue el 87%, llamando la atención como bien se indica en las entrevistas realizadas:

“...hay personas que han aprendido a relacionarse de una manera violenta, por lo que a veces no son conscientes que eso es violencia... y por lo tanto, no ven la necesidad de denunciarla, pero ahora las cosas están cambiando poco a poco” IC #19

La violencia psicológica fue la más denunciada en los últimos dos años. Al respecto, las evaluaciones en el área de Psicología del Instituto Nacional de Ciencias Forenses, sede del departamento de Chimaltenango, en 2019 el 33% correspondió a casos de violencia contra la mujer. En 2020, este porcentaje se incrementó al 37%.

El segundo tipo de violencia más denunciado es la física. En 2019, se denunciaron 307 casos por VCM en su manifestación física, mientras que en 2020, se recibieron 141. Estos datos evidencian que las restricciones de movilidad y de horario durante el 2020, afectaron el acceso a denunciar, tomando en cuenta que muchas de las víctimas estaban confinadas junto a sus agresores.

En cuanto a la distribución por pueblo, las denuncias por el delito de violencia contra la mujer presentadas ante la Policía Nacional Civil (PNC) en el departamento de Chimaltenango muestran que en los dos años evaluados, las personas denunciadas se han identificado mayoritariamente como personas ladinas (mestizas). En 2019, este porcentaje fue del 64%, y, en 2020 descendió al 61%. En el caso de las personas que se han identificado como pertenecientes al pueblo maya, en 2019 concentraron el 29% de las denuncias, y, en 2020 el porcentaje fue de 31%.

Gráfico 3
Denuncias por violencia contra la mujer, por pueblo



Fuente: Elaboración propia con datos de PNC.

Al respecto, las personas entrevistadas comentan:

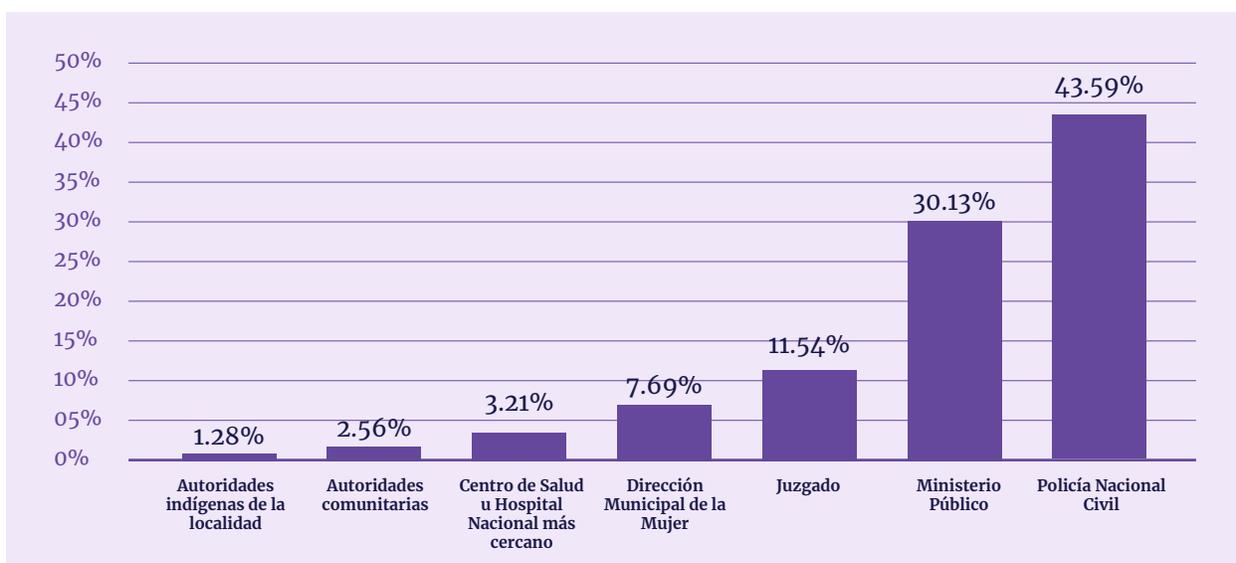
“Una de las fortalezas es la atención desde la cultura e idioma materno de las personas en casos penales y casos sin procesos” IC #34

“En ocasiones las personas no llegan a las instituciones porque no sienten la confianza y saben que es muy posible que solo hablen español” IC #9

Sin embargo, no en todas las instituciones hay personas mayahablantes que faciliten la comunicación y atención debida. Particularmente en los municipios, las personas asisten a la Policía Nacional Civil en primer lugar, seguidamente al Ministerio Público y en tercer lugar, al juzgado de Paz o más cercano.

Gráfico 4

¿A dónde acudiría a denunciar casos de VCM o Violencia sexual? (percepción)



Fuente: Elaboración propia con datos del Ministerio Público.

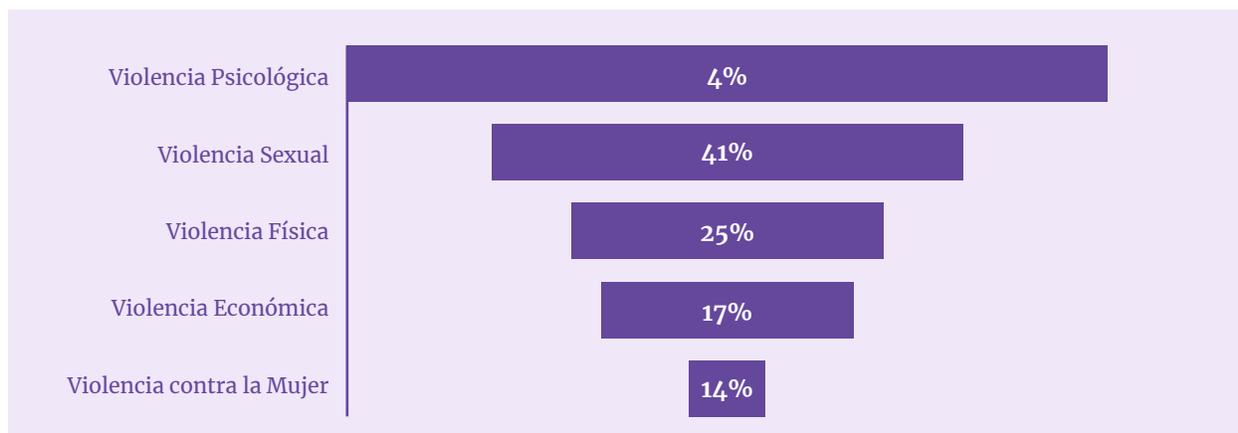
“...la gente con los primeros a los que acude es a la PNC, sin embargo, hay muy pocos elementos que se encuentran en los turnos en las diferentes estaciones, los cambian a cada rato y a veces no saben el idioma del lugar” IC#27

Lo anterior genera una ventana de oportunidad para que las y los agentes de la Policía, así como, el personal de las instituciones, particularmente el personal del Organismo Judicial y del Ministerio Público, para que puedan prestar la atención

inicial con diferentes enfoques: interseccional, de género, derechos humanos y pertinencia étnico cultural, aún no sean delegados exclusivos de la Oficina de Atención a la Víctima.

En ese sentido, y de manera específica, Chimaltenango cuenta con la Defensoría de la Mujer Indígena la cual proporciona atención, servicio y asesoría jurídica, social y psicológica a mujeres indígenas víctimas de cualquier tipo de violencia, física, emocional y sexual, así como, discriminación étnica.

Gráfico 5
Casos atendidos en Unidad de Atención Psicológica DEMI 2019–2020



Fuente: Elaboración propia con datos de la Defensoría de la Mujer Indígena.

La atención psicológica que DEMI ha prestado ha sido principalmente a mujeres del municipio de Chimaltenango, que concentran el 39%, seguido de Patzicía con el 11% y San Andrés Itzapa y Tecpán Guatemala, con el 8% cada uno; San Juan Comalapa con un 6% y Zaragoza un 4%.

En el caso de la atención jurídica, la Defensoría de la Mujer Indígena con sede en Chimaltenango registró durante el 2019 y 2020, 268 mujeres de diferentes edades atendidas. El mayor porcentaje de casos atendidos se refieren a violencia económica (71%) y a violencia contra la mujer (20%).

La atención jurídica se ha prestado principalmente a mujeres del municipio de Chimaltenango, que concentran el 33%, seguido de San Juan Comalapa con el 13% y Tecpán

Guatemala, con el 10%. San Andrés Itzapa con una atención del 7%, al igual que San Martín Jilotepeque. Por su parte, víctimas de Acatenango han sido atendidas en un 2% y de Zaragoza en un 1%.

Por otro lado, el Instituto de la Defensa Pública Penal (IDPP), a través de la Coordinadora para la Asistencia Legal gratuita para víctimas, durante el 2019 registró 256 casos atendidos en Chimaltenango; en 2020 hasta septiembre registró 119. Los mayores porcentajes corresponden a casos de violencia física contra la mujer. En 2019, el porcentaje por este tipo de violencia atendida por esta entidad, fue del 80% y en 2020, el porcentaje fue del 81%. La violencia psicológica fue el segundo tipo de violencia más atendido por esta entidad.

Tabla 4
Delitos atendidos por el Instituto de la Defensa Pública Penal

Año	Violencia física contra la mujer	Violencia psicológica contra la mujer	Violencia sexual contra la mujer
2019	80%	15%	5%
2020	81%	16%	3%

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto de la Defensa Pública Penal.

De manera focalizada en la atención a las víctimas, a partir de septiembre de 2020, con la implementación del Instituto de la Víctima, a pesar de no contar con una sede en Chimaltenango, se brindó el apoyo a 8 personas entre 6 y 40 años, víctimas de violencia sexual (agresión y violación), así como, a una de ellas por Violencia contra la Mujer. En dichos acompañamientos, el Instituto de la Víctima reportó entre 3 y 4 atenciones psicológicas por cada tratamiento (Instituto de la Víctima, 2020).

VIOLENCIA SEXUAL

Tal como lo señala la Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas (SVET): El impacto de la violencia sexual en la vida de sus víctimas, sus familias y comunidades ha sido documentado por diversos estudios alrededor del mundo. Las consecuencias reportadas en dichas investigaciones hablan de secuelas en la salud física y emocional de las personas que han sido víctimas de estos delitos, cuya gravedad depende del tipo de agresión

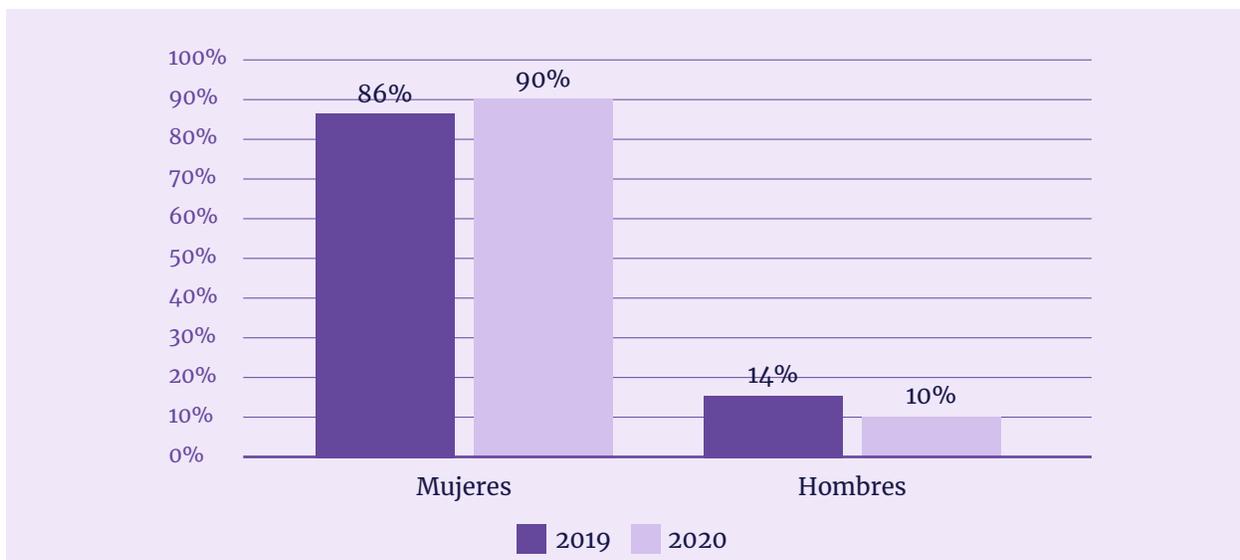
sexual y las condiciones en que se produce. La edad de la víctima, cercanía afectiva a su agresor o el tiempo en que haya sucedido, son elementos que con frecuencia acrecientan el daño causado, el cual resulta, con frecuencia, difícil o imposible de superar (SVET, 2019).

Es necesario tener en cuenta que uno de los factores que más complejizan el trauma de este tipo de violencia es: a) La edad de la víctima b) la cercanía afectiva a su agresor c) el tiempo y frecuencia en que haya sucedido la violencia sexual. Se reconoce como consecuencia, la culpa, la vergüenza, el miedo, la inseguridad y desconfianza a nivel individual tanto como colectivo.

El Ministerio de Salud registró en 242 casos de violencia sexual en 2019, y, 185 en 2020. En los casos de 2019, el 86% fueron víctimas mujeres y 14% hombres. En los casos registrados en 2020, el 90% de las víctimas son mujeres y el 10% hombres, tal como se puede apreciar en la siguiente gráfica:

Gráfico 6

Violencia Sexual registrada por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, por sexo



Fuente: Elaboración propia con datos del Ministerio Público.

Una de las problemáticas frecuentes derivadas de la violencia sexual, particularmente del delito de violación, son los embarazos forzados, considerados desde la perspectiva de mujeres víctimas del delito de violación debe ser comprendido como una prolongación del sufrimiento y las humillaciones sufridas por el acto violento (López, 2016).

Los embarazos en la adolescencia tienen un alto costo para las sociedades, no solamente para las niñas que enfrentan los embarazos tempranos y su entorno familiar cercano, sino para los Estados, como lo evidencia el estudio “Consecuencias socioeconómicas del embarazo en la adolescencia, Guatemala”, en el que se compara el avance en educación, la participación laboral, los ingresos y el aporte en impuestos de las mujeres que han sido madres tempranamente y quienes han sido madres en la edad adulta.

El impacto económico total del fenómeno del embarazo en la adolescencia y de la maternidad temprana en Guatemala sobre la actividad productiva se cuantifica en 1,627.5 millones de quetzales, el equivalente al 0.28% del Producto Interno Bruto y a 210.3 millones de dólares (UNFPA, 2020).

En 2019, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social registró 79 embarazos en niñas menores de 14 años en el departamento de Chimaltenango. La cifra descendió en 2020 a 41. No obstante, las cifras continúan expresando una tasa considerablemente alta de embarazos en niñas en este departamento. Para 2019, la cifra reportada se traduce en una tasa de 276 embarazos por cada 100 mil niñas menores de 14 años habitantes de Chimaltenango; mientras que en 2020, la tasa registrada fue de 142 por cada 100 mil niñas menores de 14 años.

VIOLACIÓN

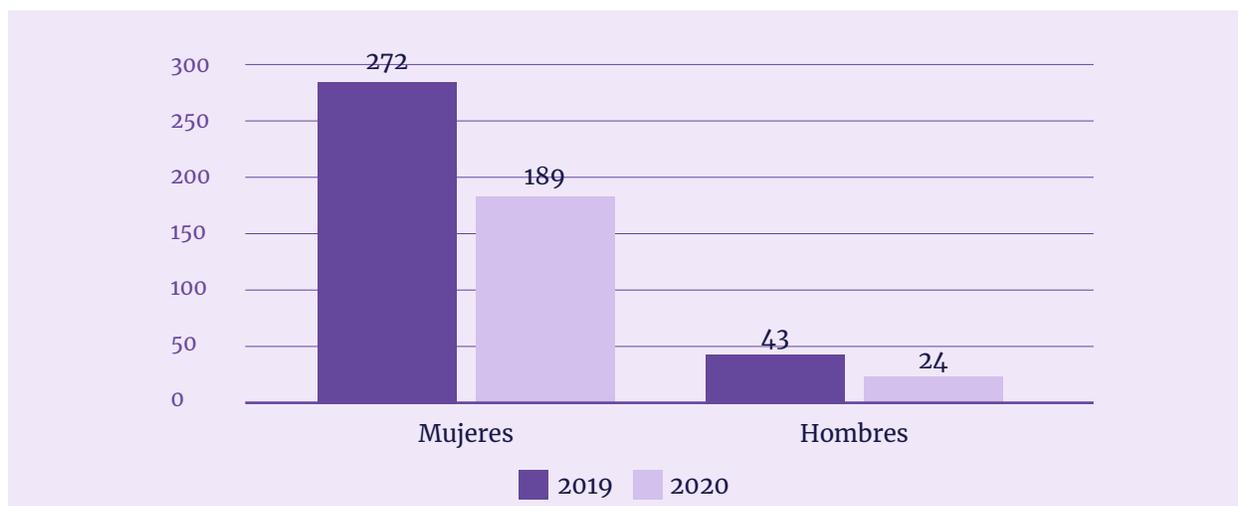
De conformidad con el Artículo 173 del Código Penal se establece como violación: “Quien, con violencia física o psicológica, tenga acceso carnal vía vaginal, anal o bucal con otra persona, o le introduzca cualquier parte del cuerpo u objetos, por cualquiera de las vías señaladas, u obligue a otra persona a introducirse a sí misma, será sancionado con pena de prisión de ocho a doce años. Siempre se comete este delito cuando la víctima sea una persona menor de catorce años de edad, o cuando sea una persona con incapacidad volitiva o cognitiva, aun cuando no medie violencia física o psicológica. La pena se impondrá sin perjuicio de las penas que puedan corresponder por la comisión de otros delitos”.

Durante 2019, el Ministerio Público registró 315 denuncias por el delito de Violación en sus diferentes calificaciones. Para el año 2020, hubo un descenso del 32% en la cantidad de denuncias registradas por ese delito. En cuanto a la distribución por sexo, los porcentajes se concentran y se han incrementado en la cantidad de víctimas mujeres. Para 2019, el porcentaje de mujeres víctimas de violación fue de 86%, y en 2020 fue de 89%.

El Ministerio Público ha registrado en 2019, una tasa de 41 denuncias por el delito de Violación por cada 100 mil habitantes, y en 2020 la tasa ha sido de 37 por cada 100 mil habitantes del departamento de Chimaltenango.

De la misma manera, ha registrado en 2019, una tasa de 70 denuncias por el delito de Violación con víctimas mujeres por cada 100 mil mujeres habitantes de Chimaltenango, y en 2020, la tasa ha sido de 47 por cada 100 mil mujeres habitantes del mismo departamento.

Gráfico 7
Denuncias por el delito de violación, por sexo de la víctima

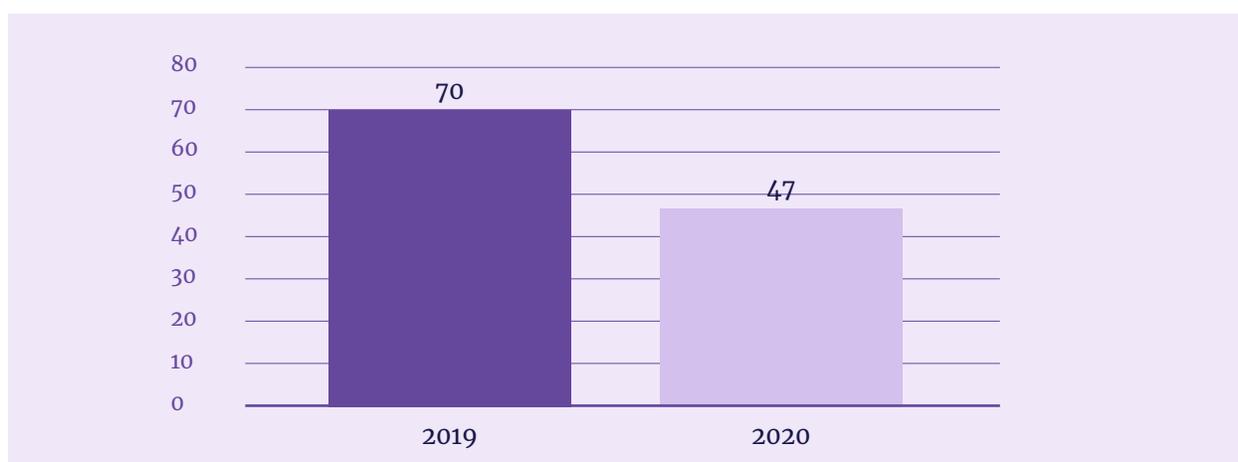


Fuente: Elaboración propia con datos del Ministerio Público.

Llama la atención, la evidente disminución en los delitos denunciados en 2020, que una de las explicaciones vuelve a ser el hecho de la dificultad para denunciar, de cara a las restricciones establecidas por disposiciones gubernamentales, que afectaron el horario

de movilización, como el uso de transporte público. No obstante, preocupa reconocer que las víctimas, en su mayoría niños, niñas y adolescentes, se encontraron confinadas con sus agresores durante todo este tiempo.

Gráfico 8
Denuncias por el delito de violación, víctimas mujeres, tasas



Fuente: Elaboración propia con datos del Ministerio Público.

En cuanto a la distribución por pueblo, las denuncias por el delito de violación presentadas ante la Policía Nacional Civil en Chimaltenango muestran que, en los dos años evaluados, las personas denunciadas se han identificado mayoritariamente como personas ladinas

(mestizas). En 2019, este porcentaje fue del 52%, y en 2020, subió al 60%. En el caso de las personas que se han identificado como pertenecientes al pueblo maya, en 2019 se concentró el 35% de las denuncias, y en 2020, el porcentaje fue de 28%.

Gráfico 9
Denuncias por el delito de violación por pueblo, porcentaje



Fuente: Elaboración propia con datos de Policía Nacional Civil.

Es posible identificar que las niñas víctimas de violencia sexual que se enfrentan a un embarazo forzado, se enfrentan a una multiplicidad de estigmas y discriminaciones. Por el hecho de ser mujeres, niñas, indígenas y en condición de embarazo. Por lo que además de la vulneración a sus derechos, se convierte en una experiencia traumática en diferentes aspectos.

Tal como lo indicó una de las personas entrevistadas, existen “Kits de Dignidad” exclusivamente para las mujeres víctimas de violencia sexual, quienes deben dejar su indumentaria maya, como una evidencia para el proceso de investigación.

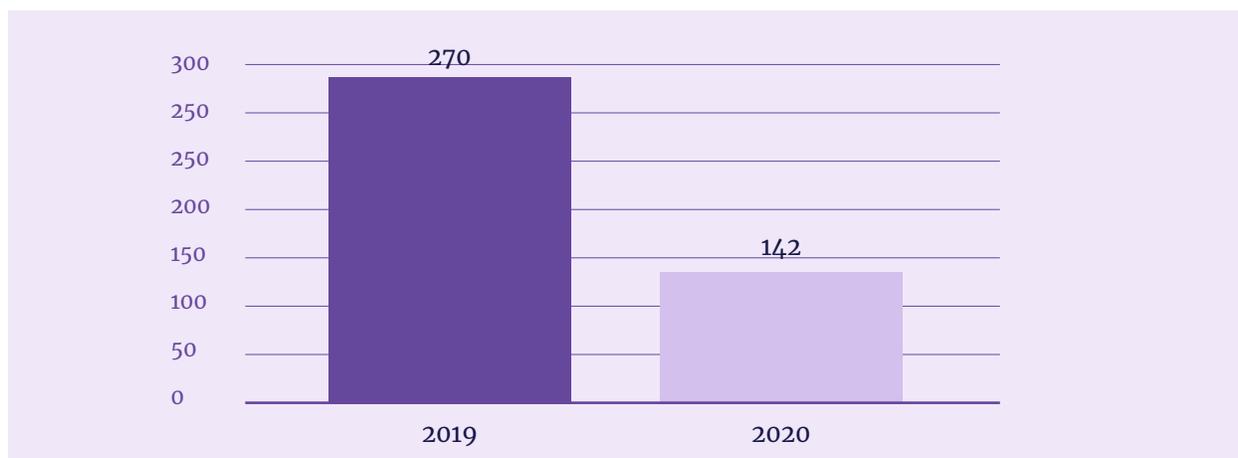
“Dieron kit de dignidad para la atención a casos de delitos sexuales, se debe llevar un registro de entrega” IC #1

Del total de evaluaciones médicas realizadas por el Instituto Nacional de Ciencias Forenses en su sede de Chimaltenango, el 15% corresponde a reconocimientos médicos por delito sexual, en 2019 y 2020.

De los reconocimientos médicos por delito sexual realizados por el Instituto Nacional de Ciencias Forenses en 2019, el 87% fueron practicados a mujeres, y en 2020 el porcentaje de mujeres reconocidas por delito sexual fue del 92%.

Gráfico 10

Embarazos en menores de 14 años



Fuente: Elaboración propia con datos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

Tal como lo señala la gráfica, cuando se identifican casos de embarazos en niñas y adolescentes ante un Estado que no ha logrado proteger a la niñez y adolescencia, de este tipo de violencia, son varios los derechos vulnerados (salud, educación, libertad, etc.) tanto de las víctimas de la violencia sexual, como las condiciones preexistentes a la llegada de un nuevo ser. Lo anterior se puede reforzar con ideas del personal entrevistado:

“es muy visible en varias aldeas, mucha niñez con discapacidad producto de la violencia sexual entre familiares”. IC #23

“en este sentido, hay muchas cosas que pueden cambiar. La educación sexual puede ayudar a prevenir este tipo de vejámenes. Aunque hay mucho por hacer, eso contrarresta, de la misma manera que las jóvenes conozcan sobre el kit de emergencia” IC #3

AGRESIÓN SEXUAL

Tal como lo establece el Artículo 173 Bis. del Código Penal, en cuanto al delito de agresión sexual: “Quien con violencia física o psicológica, realice actos con fines sexuales o eróticos a otra persona, al agresor o a sí misma, siempre que no constituya delito de violación, será sancionado con prisión de cinco a ocho años”.

En el departamento de Chimaltenango, durante 2019 fueron registradas por el Ministerio Público, 146 denuncias por el delito de Agresión sexual en sus diferentes calificaciones. Para el año 2020, fueron presentadas 107 denuncias relacionadas al mismo delito, es decir, un 27% menos que el año anterior.

Los datos registrados por el Ministerio Público por este delito muestran una mayor concentración de denuncias con víctimas mujeres en los dos años. En 2019, este porcentaje fue del 84% y en 2020, del 88%.

El Ministerio Público ha registrado en 2019, una tasa de 19 denuncias por el delito de agresión sexual por cada 100 mil habitantes, y en 2020 la tasa ha sido de 14 por cada 100 mil habitantes del departamento de Chimaltenango.

En esa misma línea, en 2019 se contó con una tasa de 32 denuncias por el delito de agresión sexual con víctimas mujeres por cada 100 mil

mujeres habitantes de Chimaltenango, y en 2020 la tasa ha sido de 24 por cada 100 mil mujeres habitantes del departamento.

De manera complementaria, el INACIF, en la realización de sus procedimientos, registró prevalencia de mujeres como víctimas de delitos sexuales, tal como se puede identificar a continuación.

Gráfico 11
Reconocimiento médico por delito sexual, por sexo, porcentaje



Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Ciencias Forenses.

Del total de evaluaciones en el área de Psicología del Instituto Nacional de Ciencias Forenses, en su sede del departamento de Chimaltenango, en 2019 y 2020 el 7%, correspondieron a casos de violencia sexual en adultos. En 2019, el 25%

de las evaluaciones en esta área fueron a niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual, ese porcentaje descendió a un 22% en 2020.

Tabla 3
Violencia Sexual, porcentaje de evaluaciones en área de Psicología. INACIF.

Años	Violencia sexual adultos	Violencia sexual NNA
2019	7%	25%
2020	7%	22%

Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Ciencias Forenses.

VIOLENCIA CONTRA LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA

Paulo Sergio Pinheiro, Experto Independiente para temas sobre la Violencia contra la niñez, plantea en el “Informe mundial sobre la violencia contra los niños y niñas”, que:

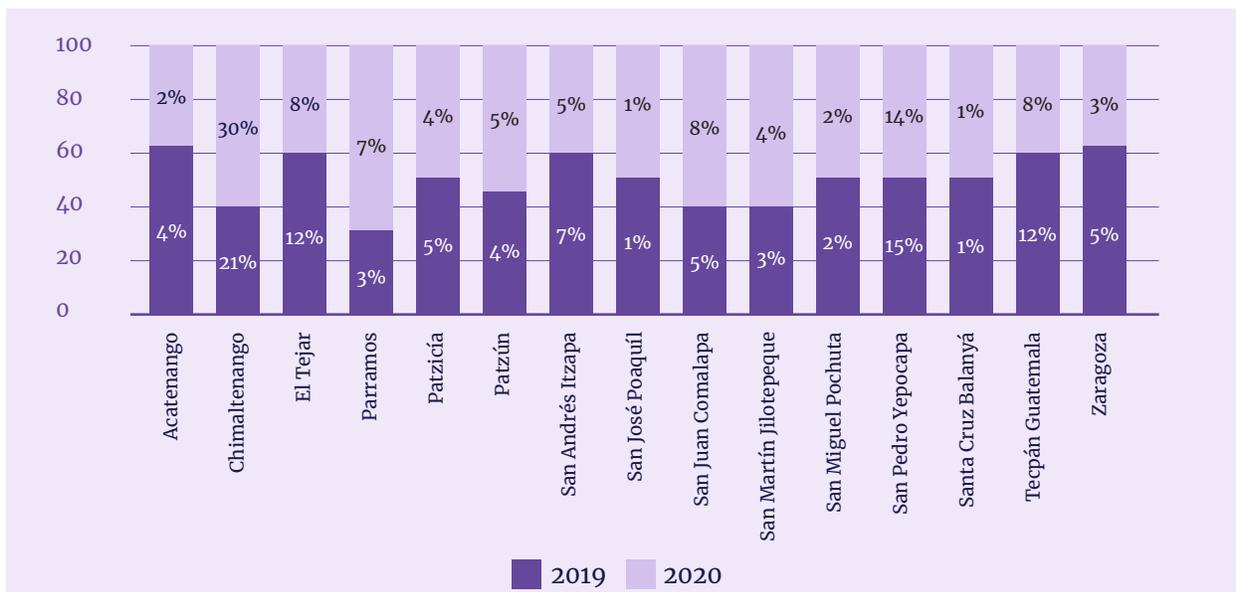
“la violencia contra los niños y las niñas existe en todos los Estados y cruza las fronteras culturales, clase, educación, ingreso económico, origen étnico y edad. La variedad y el alcance de todas las formas de violencia contra los niños y niñas: violencia física, sexual y psicológica, explotación sexual, trata, mutilación genital femenina, las peores formas de trabajo infantil y el impacto de los

conflictos armados, apenas están haciéndose visibles en las últimas décadas” (Sérgio Pinheiro, 2010).

Durante 2019 el Ministerio Público registró un total de 194 denuncias por el delito de maltrato contra personas menores de edad. Para 2020, el número de denuncias fue de 104. Tanto en 2019 como en 2020, el mayor porcentaje de denuncias corresponden a víctimas de la cabecera departamental de Chimaltenango, seguido de San Pedro Yepocapa y Tecpán Guatemala. En 2020, el 30% de las denuncias corresponden a víctimas del municipio de Chimaltenango, el 14% a San Pedro Yepocapa y el 8% a Tecpán Guatemala.

Gráfico 12

Denuncias por maltrato contra personas menores de edad, distribución por municipio, porcentajes.



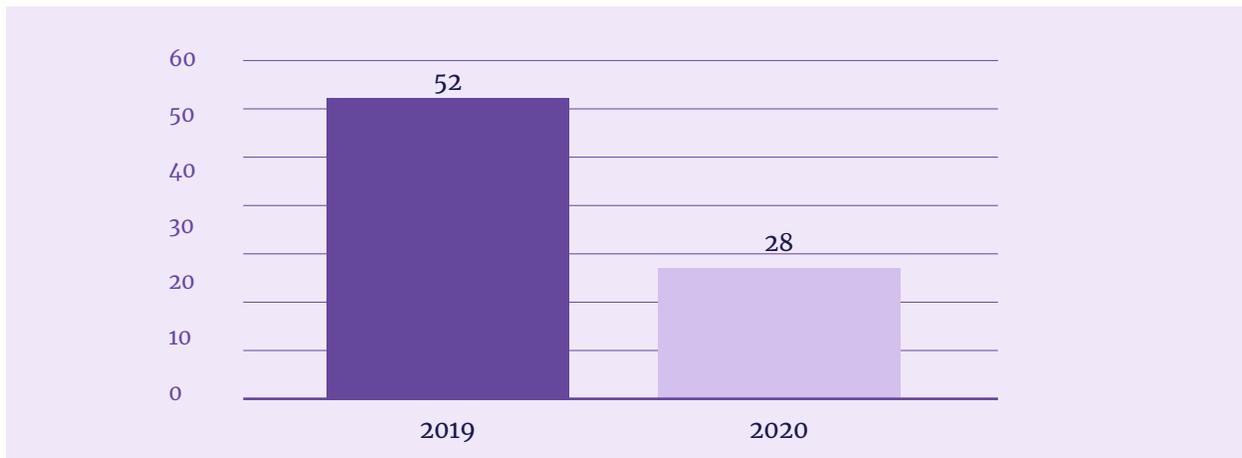
Fuente: Elaboración propia con datos del Ministerio Público.

Las 194 denuncias por el delito de maltrato contra personas menores de edad registradas por el Ministerio Público durante 2019 se traducen en una tasa de 53 por cada 100 niñas, niños y adolescentes habitantes del departamento

de Chimaltenango. Para 2020, la tasa tuvo un descenso considerable y fue de 27 por cada 100 mil niñas, niños y adolescentes habitantes de este departamento.

Gráfico 13

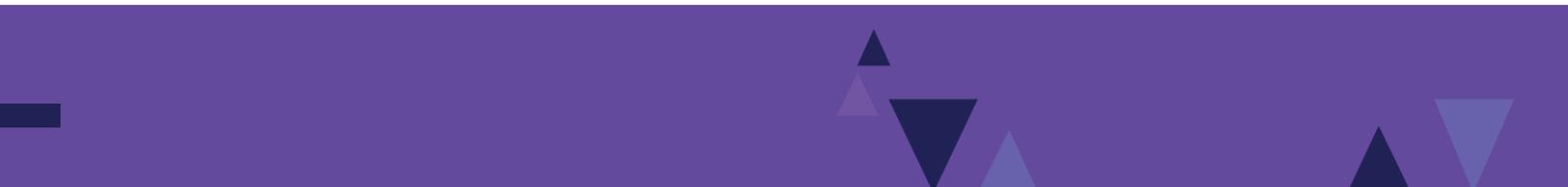
Denuncias por delitos de maltrato contra personas menores de edad

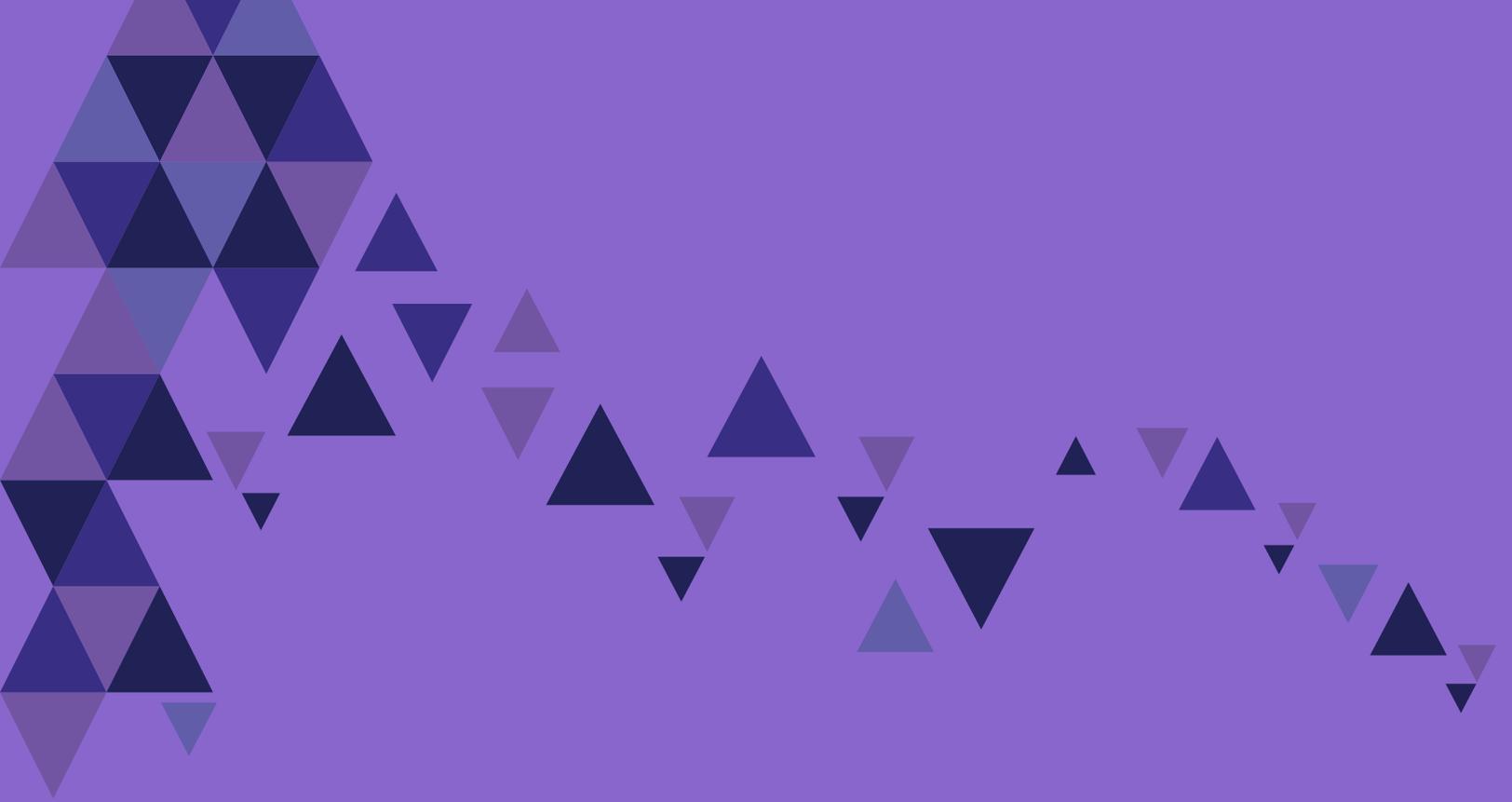


Fuente: Elaboración propia con datos del Ministerio Público.

La violencia contra la niñez se ha convertido en uno de las manifestaciones de violencia más frecuentes, normalizadas y toleradas. La niñez

cuenta con varias formas de discriminación que afectan y atentan de manera directa contra su dignidad y varios derechos más





CAPÍTULO 3
HALLAZGOS DEL
SISTEMA DE
ATENCIÓN

MODELOS/SISTEMAS DE ATENCIÓN

A lo largo de la historia, en el ámbito penal guatemalteco y a la luz de estándares internacionales en el marco de la justicia restaurativa, se reconoce un avance en los modelos/sistemas de atención a víctimas sobrevivientes. De esta manera, es posible identificar los siguientes:

Modelo de Atención a la Víctima -MAI- del Ministerio Público. El 14 de julio de 2008, el Ministerio Público, a través de la instrucción número 07-2008, denominada “Instrucción General para la Implementación del Modelo de Atención a la Víctima en el Ministerio Público”, creó el que actualmente se conoce como Modelo de Atención Integral (MAI). Si bien con esta instrucción se oficializa el MAI; el modelo ya funcionaba, ante la necesidad de brindar atención psicológica, médica y social a las víctimas del delito, además de la legal, que por mandato le corresponde al Ministerio Público (Ministerio Público, 2020).

De acuerdo a la Instrucción 07-2008, el objeto del MAI consiste en “establecer los mecanismos para garantizar a la víctima el goce y ejercicio de sus derechos, así como las medidas para brindarle atención integral a las víctimas por medio de la estandarización de los servicios, disminuyendo así la victimización secundaria”. Asimismo, la instrucción señala que “la atención que se proporcionará a la víctima será integral con base en la victimización que sufra y

en el impacto del delito; tendrá como prioridad, disminuir los efectos del delito”.

Por otra parte, el Protocolo número 04-2014 establece que la Atención Integral a Víctimas del Delito, es un “Conjunto de acciones que ofrecen seguridad, confianza y protección a la persona que ha sido víctima de un delito. Por su naturaleza, son de carácter secuencial, están relacionadas entre sí y responden, de manera integral, a las necesidades físicas, psicológicas o emocionales, jurídicas, sociales, médicas, de la víctima, con miras a contener los efectos del delito y lograr su restablecimiento”. En otras palabras, el Modelo de Atención Integral, es un “Conjunto de procedimientos de gestión, que articula un sistema de atención integral a favor de las víctimas de delitos de violencia contra la mujer y violencia sexual” (Ministerio Público, 2014).

En septiembre de 2013 se inauguró el Modelo de Atención Integral en el Departamento de Chimaltenango. Y en enero de 2019 trasladan la Agencia Fiscal de la Fiscalía de la Mujer en Chimaltenango, ubicada en Quintas Los Aposentos, 8va. Calle 5-50, zona 1, Chimaltenango.

En Chimaltenango, el Modelo de Atención Integral está conformado por 2 trabajadoras sociales, 6 psicólogas y 1 médica.

Gráfico 14

Servicios prestados en el Modelo de Atención Integral -MAI- Chimaltenango



Fuente: Elaboración propia con datos del Ministerio Público.

Los datos reflejan de 2019 a 2020 una disminución del 29% en la atención relacionada a asesorías con fines informativos u orientativos, no obstante, un incremento del 31% en cuanto a los casos atendidos por violencia sexual, violencia contra la mujer y maltrato contra menores de edad. Lo anterior, responde a que el acceso para consultar sobre información era restringido. Sin embargo, las condiciones de confinamiento en el 2020 aumentaron las condiciones de riesgo para las víctimas dentro de los hogares.

CLÍNICAS DE VIOLENCIA SEXUAL ESPECIALIZADA EN HOSPITAL

De conformidad con el Protocolo de Atención a Víctimas y Sobrevivientes de Violencia Sexual, existen clínicas especializadas para la atención exclusiva a víctima/sobrevivientes de violencia sexual con atención privada, discreta e inmediata, con las condiciones para que el relato del hecho sea realizado solamente una vez al profesional capacitado para la intervención (MSPAS, MP, INACIF, PGN).

La atención médica es de emergencia, ya sea el médico general o el especialista, quien

deberá notificar al Ministerio Público y éste debe presentarse en tiempo no mayor a dos horas (Instrucción General para la atención y persecución penal de delitos cometidos en contra de la niñez y adolescencia. Instrucción General No. 02-2,013), y será el Ministerio Público quien notifique al INACIF.

En Chimaltenango, la clínica está integrada por dos médicos, una ginecóloga, una pediatra, una trabajadora social, una psicóloga y un enfermero.

Equipo multidisciplinario en los Juzgados de Niñez y Adolescencia, Organismo Judicial.

La Ley de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia, Decreto Número 27-2003, al referirse a la integración de la jurisdicción, establece en su "ARTÍCULO 99. Organización. La jurisdicción de los tribunales de la Niñez y la Adolescencia y de Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal será especializada y tendrá la organización que dispone la Ley del Organismo Judicial y demás normas legales aplicables, su personal, al igual que el del Juzgado de Control de Ejecución de Medidas, deberá ser especialmente calificado y contará por lo menos con un psicólogo, trabajadores sociales y un pedagogo".

De acuerdo al Manual de Funciones Juzgados de Primera Instancia de la Niñez y la Adolescencia y/o de Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal, el objetivo del puesto de Psicólogo/a es, entre otros: “Brindar atención especializada a los niños, niñas o adolescentes que acuden al juzgado antes, durante y después de la audiencia, para que le permita a la niña/o conocer el proceso, participar del mismo y comprender las decisiones judiciales, evitando en todo momento su revictimización, así como dar seguimiento en el ámbito de su materia a las medidas cautelares y definitivas dictadas por el/la juez/a, esto último cuando fuere necesario.”

El objetivo del puesto de Trabajador/a Social es: “Asesorar al juez/a para que sus decisiones estén orientadas a una atención integral de las niñas, niños y adolescentes amenazados y violados en sus derechos o adolescentes en conflicto con la ley Penal. En el caso de niñez amenazada o violada en sus derechos humanos, supervisar y controlar el cumplimiento efectivo de las medidas dictadas por el/la juez/a”.

El objetivo del puesto de Pedagogo/a es: “Asistir al Juez/a para que las medidas impuestas consideren aspectos pedagógicos enfocados al interés superior del NNA”.

La ruta identifica los procesos principales que el personal de los servicios de salud debe desarrollar, con la debida diligencia, para la atención de calidad, inmediata y oportuna a las víctimas/sobrevivientes de violencia sexual. La atención médica es de emergencia, ya sea el médico general o el especialista, quien

deberá notificar al Ministerio Público y éste debe presentarse en tiempo no mayor a dos horas (Instrucción General para la atención y persecución penal de delitos cometidos en contra de la niñez y adolescencia. Instrucción General No. 02-2013) y será el Ministerio Público quien notifique al INACIF. Adicionalmente, cuando se trate de menores de edad, el médico o enfermera graduada de turno que atienda a la víctima deberá llamar a la Procuraduría General de la Nación.

Sistema de Atención Integral – SAI –, Organismo Judicial. El SAI tiene su fundamento legal en el Acuerdo No. 30-2010 de la Corte Suprema de Justicia donde establece que “estará integrado por personas especialistas en psicología, trabajo social y médicos según las necesidades del servicio”.

Según lo establecido en el *Adén dum* al Manual de Funciones, “el Sistema de Atención es una unidad que forma parte de los Juzgados y Tribunales Penales de Femicidio y otras formas de violencia contra la mujer que busca brindar una atención integral a las mujeres víctimas de violencia que acuden como usuarias a dichos órganos especializados buscando minimizar la revictimización; así mismo apoyar en el empoderamiento de la víctima para evitar la retractación o abandono del proceso penal”.

Actualmente, el SAI de Chimaltenango está integrado por dos profesionales de psicología, una trabajadora social y dos encargadas de sala infantil, así mismo, cuenta con el apoyo de dos intérpretes.

Gráfico 14

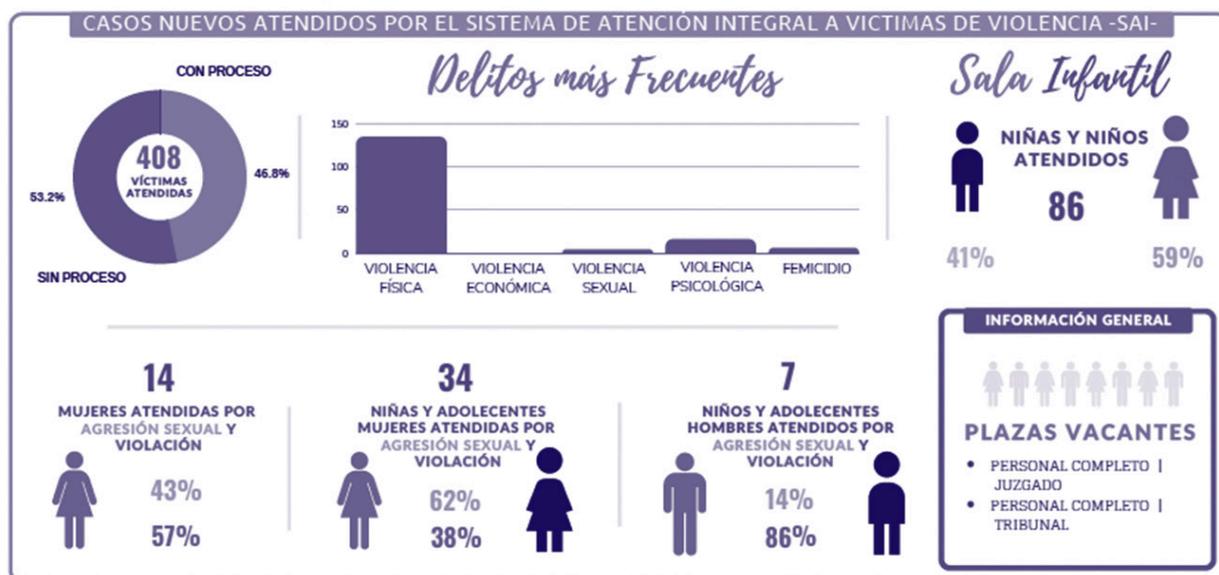
Casos nuevos atendidos por el Sistema de Atención Integral a las víctimas de violencia contra la Mujer -SAI-, 2019



Fuente: Unidad de Control, Seguimiento y Evaluación de los Órganos Especializados en Delitos de Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer.

Gráfico 15

Casos nuevos atendidos por el Sistema de Atención Integral a las víctimas de violencia contra la Mujer -SAI-, 2020



Fuente: Unidad de Control, Seguimiento y Evaluación de los Órganos Especializados en Delitos de Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer.

Centro de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia (CAIMU). Su creación, funcionamiento y atención, está establecida en la Ley contra el femicidio y otras formas de violencia contra la mujer, Decreto 22-2008, en el artículo 16. Además se enmarca en la Política Nacional de Promoción y Desarrollo Integral de las Mujeres y su Plan de Equidad de Oportunidades 2008-2023, de la SEPREM, y en el Plan Nacional para la Prevención y la Erradicación de la Violencia Intrafamiliar y Contra la Mujer (PLANOVI 2004-2014) de la CONAPREVI.

CAIMU Chimaltenango funciona desde septiembre de 2011, con un modelo de atención integral al problema de violencia contra las mujeres. El modelo cuenta con dos áreas estratégicas: **Estrategia de empoderamiento:** Refiere la atención directa del equipo multidisciplinario a mujeres de todas las edades, afectadas por la violencia; y consta de nueve áreas de trabajo: 1) Atención inicial, 2) asesoría legal, 3) apoyo psicológico, 4) apoyo social, 5) atención médica, 6) albergue temporal para las mujeres, 7) apoyo telefónico, 8) grupos de apoyo y 9) autoayuda, y 2. **Estrategia de intervención. Consta de seis componentes:** a) Redes de apoyo, b) autocuidado, c) seguridad, d) prevención, e) sensibilización y formación, f) comunicación y difusión, g) investigación y auditoría social y h) cabildeo y negociación.

El Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito que fue creado mediante el Decreto No. 21-2016 del Congreso de la República de Guatemala, fue reformado en su Ley Orgánica mediante Decreto No. 9-2019. Según el Decreto Número 21-2016, “Artículo 1. Objeto. Esta Ley tiene por objeto crear el Instituto de la Víctima con la finalidad de brindar asistencia y atención a las víctimas del delito para lograr la reparación digna a la cual tienen derecho”.

Sus acciones no podrán estar orientadas a desarticular ni desconocer los mecanismos existentes de coordinación que brindan atención integral especializada a las víctimas del delito”.

Por su parte, en el Decreto Número 9-2019, se establece en el “Artículo 5. Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. Se crea el Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito que es el ente rector de las políticas victimológicas a nivel nacional, como persona jurídica autónoma, con patrimonio propio e independencia funcional y orgánica”.

En septiembre de 2020, el Instituto inauguró su sede central en Guatemala. Y aunque no ha habido inauguración de una sede directamente en Chimaltenango, se cuenta con personal del Instituto de la Víctima, que ha apoyado en las instalaciones de los Órganos Especializados en delitos de Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer. El equipo no permanente que ha brindado apoyo está integrado por un profesional de derechos; uno, de psicología; y una, de trabajo social.

MECANISMOS INTERINSTITUCIONALES DE COORDINACIÓN

Representan espacios colaborativos, con fundamento legal, estructurados para ser puntos de encuentro entre representantes de instituciones públicas, privadas, organizaciones de sociedad civil, líderes y lideresas comunitarias, e incluso profesionales individuales identificados con la solución a las problemáticas de violencia. Cada uno tiene un fin establecido, hay una entidad a cargo y tienen reuniones periódicas.

Red de Derivación Locales para la Atención a Víctimas. Según el Artículo 3 del Acuerdo 35-2003 del Fiscal General de la República y Jefe del Ministerio Público, Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Redes de Derivación Locales para Atención a Víctimas “una Red de Derivación Local es un conjunto de organizaciones multidisciplinarias, gubernamentales, no gubernamentales, internacionales y personas individuales o jurídicas que prestan atención a la víctima y coordinan su intervención, con el fin de facilitar un servicio integral a las personas victimizadas”.

Las redes de derivación tienen la misma organización interna, existe un Ente Coordinador Local y una Asamblea General. Las diferentes instituciones y organizaciones que las conforman se integran a programas: Programa Social, Programa Psicológico, Programa Legal y Programa Médico. La institución coordinadora de las Redes es la Oficina de Atención a la Víctima, Ministerio Público.

Una de las herramientas con las que cuentan las redes de derivación es el Directorio que incluye información útil para facilitar la coordinación interinstitucional (ver Anexo 1).

Red Departamental contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas (Red VET). Como parte del mandato de la Secretaría contra la Violencia Sexual Explotación y Trata de Personas (SVET), estipulado en el Artículo 5, literal d. del Decreto No. 9-2009, está el de: “Implementar medidas, planes, programas e iniciativas de información y sensibilización eficaces, estratégicas, constantes y sistemáticas a nivel nacional y local, tomando en cuenta el género, la diversidad cultural, étnica y los factores de vulnerabilidad de cada región del país, la edad, la cultura, el idioma de los destinatarios de la información y la comunidad en que ella se brinde”.

Con fundamento en lo anterior, la SVET implementa la Redes VET las cuales son a nivel departamental y enfocan sus acciones en el marco de los ejes de la Política Pública contra la Trata de Personas: prevención; detección atención, protección y repatriación; persecución y sanción, así como fortalecimiento institucional.

Red de Maternidad y Paternidad Responsable (PYMR). Esta red se creó mediante Acuerdo Ministerial SP-M-2216-2003 estableciéndose que, funcionará como parte del Programa Nacional de Salud Reproductiva y será la instancia asesora principal para la implementación de planes, programas, proyectos y acciones que garanticen el ejercicio libre y pleno de la paternidad y maternidad responsable. Dicha Red cuenta con un reglamento interno y es liderada por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, está vinculada a la salud reproductiva con participación multidisciplinaria y multisectorial a nivel nacional. Así mismo, la conforman organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, nacionales e internacionales, iglesias y sociedad civil.

El trabajo de esta Red parte de un enfoque social y preventivo en cuanto al fortalecimiento de las familias promoviendo cambios de conductas y de actitudes de los hombres y mujeres en Guatemala y se pretende contribuir con el mejoramiento de la Salud Reproductiva y el bienestar de la población, mediante la incidencia técnica y política, con acciones de promoción, educación, prevención, atención y recuperación, con enfoque de equidad, en el contexto sociocultural guatemalteco.

Red Departamental de Protección a Niñez y Adolescencia. Tiene su fundamento legal en el Decreto Número 27-2003 que es la Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia. El objetivo de esta red es promover una respuesta efectiva en la promoción y restitución de la

dignidad de la niñez y adolescencia amenazada y violentada en sus derechos humanos. Está conformada por instituciones públicas, sociedad civil y organizaciones no gubernamentales que impulsan acciones en pro de los niños, niñas y adolescentes.

“No siempre nos podemos reunir, o no asisten todos, y con la pandemia fue más difícil, pero se podría tener mejor respuesta” IC #12

Lo anterior, requiere una réplica de las buenas prácticas implementadas, en donde se establece lugar, modalidad, objetivos y necesidades, así como mecanismos de seguimiento y evaluación a los acuerdos realizados. Implementando la articulación interinstitucional con redes locales, en donde se tenga una planificación, ya que actualmente no se encuentran establecidas en todos los municipios.

Rutas de atención

Se entenderá por ruta de atención, aquellos procedimientos establecidos, dentro de cada una de las instituciones y en el mejor de los escenarios, incorporan la participación de las diferentes instituciones.

RUTA DE POLICÍA NACIONAL CIVIL

Tal como fue referido, la población de los municipios de Chimaltenango en su mayoría acuden en primera instancia a la PNC para solicitar apoyo ante situaciones de violencia. En los lugares donde se encuentra el Departamento de Atención a la Víctima (DAV-PNC), existe una atención a cargo de una persona que ha tenido cierta formación especializada para la atención a víctimas. No obstante, las y los agentes entrevistados indicaron que tratan de adherirse a la ruta establecida previo a su respectiva derivación.

Gráfico 2
Ruta de Atención del Departamento de Atención a la Víctima de la PNC.



Fuente: Centro de Investigación, Capacitación, Apoyo a la Mujer y juventudes (CICAM).

“...A veces estamos muy pocos elementos de turno, tomando en cuenta que hay personal que es administrativo y otro operativo, pero en ocasiones hay personal de vacaciones, entonces tenemos reducido tanto el personal como las unidades para realizar las diligencias correspondientes de manera inmediata, aun así, buscamos la forma de hacerlo por las personas que necesitan esa atención” IC #20.

“Antes de la Pandemia ya era complicado cuando venía la víctima a denunciar a la estación porque a veces el agresor está aquí en la puerta, entonces no es lo más cómodo para las personas que están adentro, se ve y se escucha” IC #19.

Las condiciones de los espacios físicos y demás recursos de la PNC pueden ser fortalecidos para brindar las condiciones institucionales al personal, que por la naturaleza de sus funciones es dinámico y rotativo. Sin embargo, fueron quienes continuaron brindando la atención ininterrumpida en el tiempo donde las restricciones fueron más estrictas.

“El año pasado, el acceso a la justicia se quedó parado un tiempo por el COVID y se tuvo que hacer algunas modificaciones a la forma de atender a las víctimas” IC #6.

Derivado de la Pandemia por COVID-19, las instituciones de Seguridad y Justicia cerraron un tiempo, por lo que dar seguimiento a los casos de violencia durante el 2020, fue difícil. Se perdieron algunas evidencias y dejó secuelas

psicosociales en las víctimas desatendidas. Los casos en proceso se detuvieron y muchos no pudieron llegar a ser denunciados, debido a las restricciones de horario, movilidad y transporte. Ello sin contar que las personas que se dedican a la economía informal fueron afectadas, incluso, muchas otras que contaban con un trabajo más estable, fueron despedidas por la crisis económica ocasionada por la Pandemia.

El personal de las instituciones buscó adaptarse a las condiciones por la emergencia sanitaria, de manera que se utilizó la virtualidad como alternativa de comunicación y seguimiento.

RUTA DE ATENCIÓN EN MINISTERIO PÚBLICO

Frente al Estado de Calamidad Pública y el toque de queda implementado a partir de las 16:00 horas en el mes de marzo de 2020, bajo el reconocimiento de los riesgos latentes de violencia de género en los que, mujeres, niñas, niños y adolescentes pudieran ser víctimas, y el aumento del riesgo de sufrir violencia en su contra al estar confinadas (os) con el agresor por más tiempo del que normalmente conviven, así como, las limitantes que enfrentan para acercarse a las sedes fiscales a presentar una denuncia, motivó la búsqueda de mecanismos para viabilizar el acceso a denunciar. El MP implementó la recepción de denuncias de violencia contra la mujer y violencia sexual, a través del centro de llamadas 1572, el cual responde a requerimientos de reportes de emergencia que son coordinados con la Policía Nacional Civil.

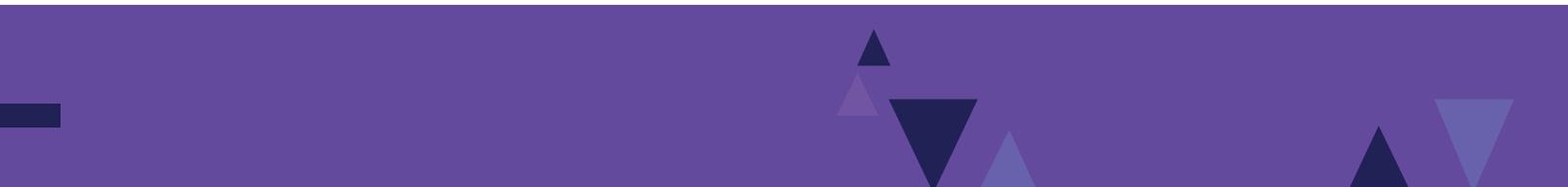


Ilustración 3

Ruta de atención de denuncias a víctimas de violación (72 hrs.)



Fuente: Ministerio Público, Circular 07-2020.

Ilustración 4

Ruta de atención de denuncias a víctimas de violación (72 hrs.)



Fuente: Ministerio Público, Circular 07-2020.

No obstante, según registros del Observatorio de la Mujer del Ministerio Público, solamente se cuentan con 216 llamadas desde el año 2016 hasta finalizado el primer trimestre de 2021. Lo que demuestra que ha habido una baja difusión del mecanismo.

RUTAS DE ATENCIÓN DE LA CLÍNICA ESPECIALIZADA DE VIOLENCIA SEXUAL

En los casos particularmente de violencia sexual y maltrato contra NNA que son derivados al Hospital de Chimaltenango, los equipos

multidisciplinarios realizaron un análisis en el que se pusieron de acuerdo para realizar una modificación a la ruta establecida, derivada de la emergencia sanitaria. En dicha modificación se buscaba evitar la llegada directa al Hospital por parte de la víctima estable, inicialmente era atendida por Ministerio Público y seguidamente por el INACIF, para posteriormente ingresar al Hospital a su atención respectiva, tal como se grafica en las siguientes ilustraciones, en las que se siguen los pasos definidos previamente:

Ilustración 5

Ruta interinstitucional de atención integral a víctimas de violencia sexual y/o maltrato (víctimas estables)



Fuente: Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas (SVET).

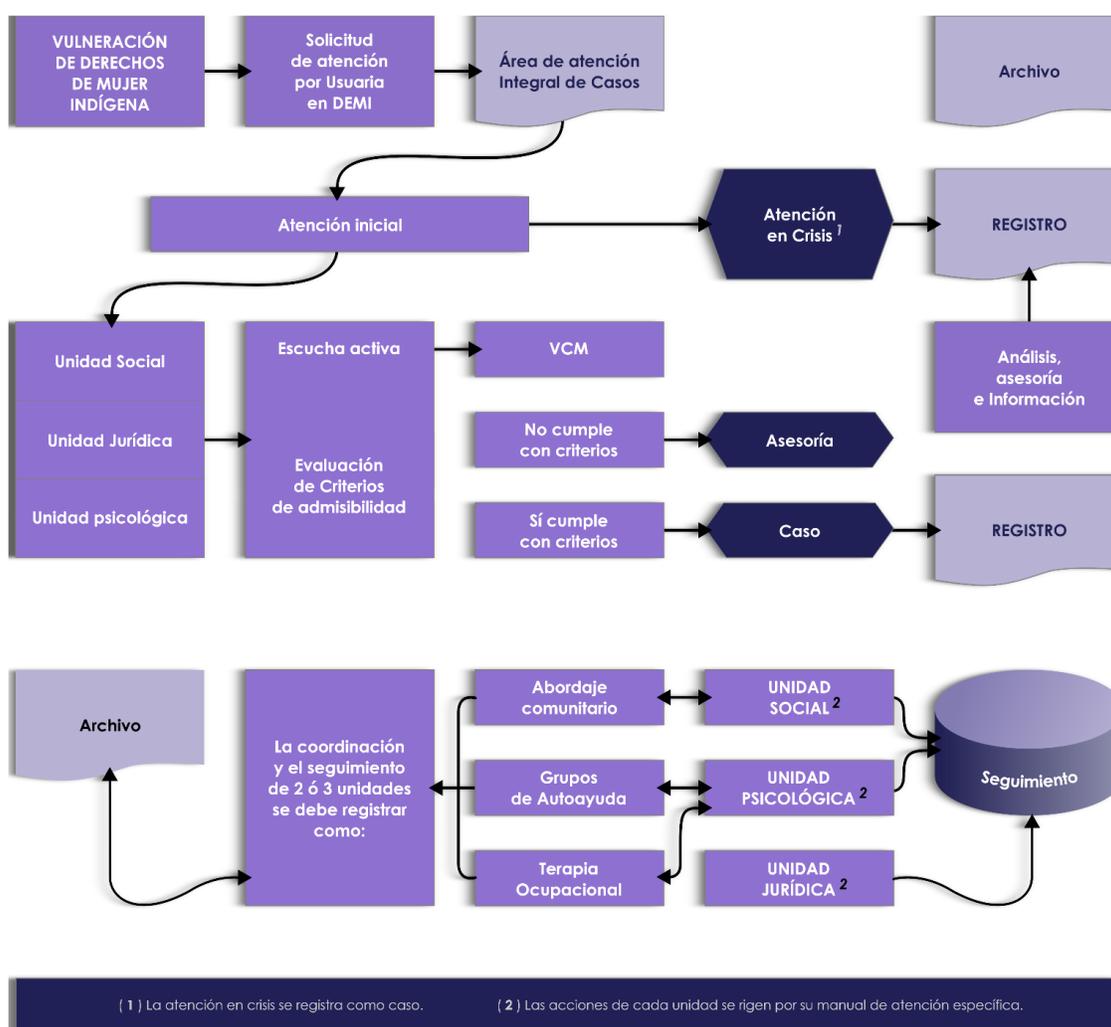
RUTA DE ATENCIÓN DE LA DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA

En el caso de la Defensoría de la Mujer Indígena (DEMI), quienes tienen el reconocimiento de otras instituciones, en relación con el apoyo brindado a las mujeres indígenas víctimas de violencia, así como coordinar diversos mecanismos para la prevención y atención;

poseen una ruta establecida para la atención psicológica y asesorías jurídicas. Para el 2020, la DEMI de Chimaltenango brindó 162 atenciones psicológicas y 268 asesorías jurídicas.

“La DEMI ha tenido una actividad importante y aunque no recibe denuncias, se busca dar el acompañamiento a las víctimas y coordinar con las instituciones” IC #14.

Ilustración 7
Flujograma de atención integral a casos DEMI.



Fuente: Elaboración propia a partir de comunicación interinstitucional, Defensoría de la Mujer Indígena (DEMI), 24 de marzo de 2021.

RUTA DEL SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA VÍCTIMA

En lo que respecta al Sistema de Atención Integral a las víctimas de violencia sexual y violencia contra la mujer (SAI) suspendió sus actividades presenciales por una semana, mientras las disposiciones así lo establecieron.

Posteriormente, retomaron actividades por turnos para continuar con el acompañamiento y seguimiento a las víctimas que tienen sus procesos judicializados en los Órganos Especializados en delitos de Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer, así como, la coordinación con las instituciones de las diferentes redes.

Ilustración 8

Ruta de atención a víctimas de Violencia contra la Mujer y Violencia Sexual.



Fuente: Elaboración propia, con base en el Protocolo de Atención a víctimas/sobrevivientes de VCM y Violencia Sexual.

Por otro lado, tomando en cuenta la suspensión de 58,135 audiencias en materia penal a nivel nacional, las cuales además de ser recalendarizadas, se suman al incremento en la carga laboral en los órganos jurisdiccionales. La Corte suprema de Justicia consideró fundamental implementar las audiencias virtuales y elaborar un protocolo en el que se establezcan los lineamientos que permitan al sistema de justicia penal continuar prestando su servicio, sin menoscabo de las garantías constitucionales y procesales de las partes y de la certeza y seguridad jurídica que debe privar en todo proceso judicial; al mismo tiempo garantizar el cumplimiento de las medidas necesarias para la

prevención y contención del riesgo de contagio del personal judicial y administrativo, de los sujetos procesales y demás usuarios del sistema (Organismo Judicial, 2020).

Fue así como lanzaron el “**Protocolo Operativo para la realización de audiencias virtuales en el ramo penal**” que permitiera a los Juzgados de Primera Instancia Penal, Tribunales de Sentencia, Salas de la Corte de Apelaciones, incluidos los especializados en materia de Femicidio, Mayor Riesgo, Trata de Personas, Tributario y Aduanero, Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal, Extinción de Dominio y Cámara Penal continuar en el ejercicio de sus labores

de forma efectiva mediante la celebración de audiencias por medios virtuales, modeladas bajo los principios de “Voluntariedad”, “Buena Fe” y “Lealtad Procesal” de los sujetos procesales para lograr la realización de las diligencias procesales por medio de los recursos tecnológicos disponibles.

Dicho protocolo aún requiere difusión y adecuación de condiciones de infraestructura y tecnológicas en las instituciones que colaboran con llevar a cabo las audiencias en esta modalidad.

“Es importante que todas las partes conozcan la parte operativa del mismo y se cuente con los medios para llevar a cabo las audiencias en esa modalidad” IC #28.

En el caso del Instituto de la Víctima, durante los primeros meses del año, se encontraba en construcción los protocolos específicos de Psicología y Trabajo Social.

RUTAS GENERALES DE ATENCIÓN DESDE LOS MUNICIPIOS

Cabe destacar que, de conformidad con lo comentado por las personas entrevistadas, se identifica una necesidad de analizar y establecer las diversas rutas, y optimizar recursos con fin de coordinar estrategias de comunicación para la efectiva atención, sobre todo a nivel local.

“Es conveniente no solamente tener reuniones periódicas, que son de bastante beneficio, sino estudiar la mejor forma de coordinarse para la intervención y atención especializada que se brinde” IC #11.

“Involucrar a las diferentes personas de las comunidades, autoridades indígenas, COCODES, organizaciones locales y demás... para que conozcan y participen en las rutas de denuncia y acompañamiento a las víctimas” IC #4.

“En la oficina no tenemos una ruta graficada, pero nos gustaría hacerlo, para que todos conozcan y sea difundido” IC #5.

En lo que respecta a las instituciones que se encuentran en los municipios, se estima que es posible realizar rutas locales de atención y coordinación de cara a casos de violencia contra la niñez y mu Evaluación de los sistemas de atención

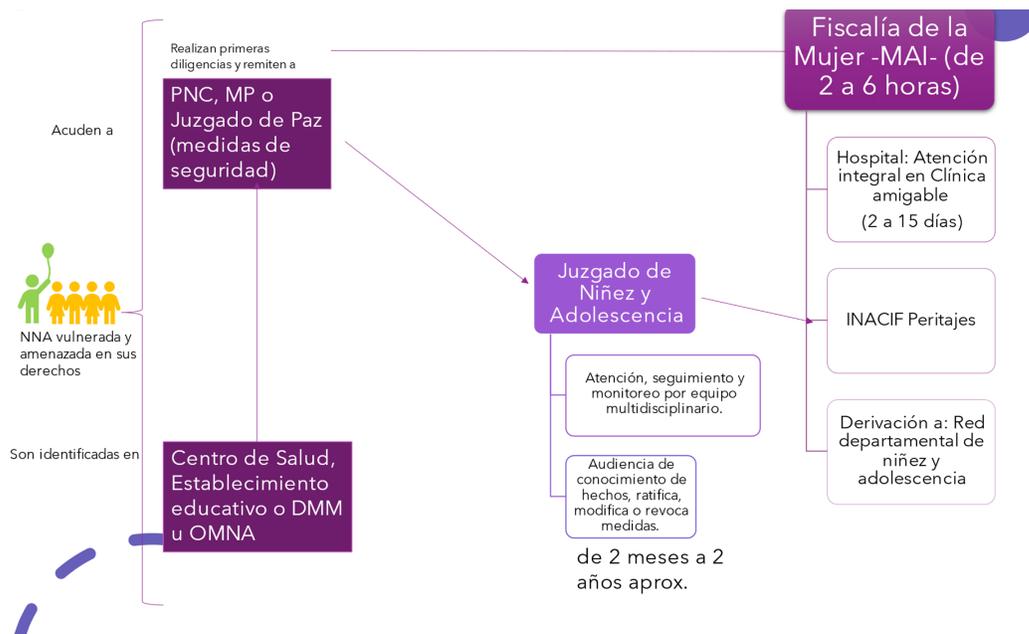
EVALUACIÓN DE LOS SISTEMAS DE ATENCIÓN

La evaluación de procesos brinda información para contribuir a la mejora de la gestión operativa de los diversos sistemas de atención. Es de gran utilidad para fortalecer y mejorar la implementación de los distintos mecanismos institucionales para la atención a víctimas. Se sugiere que la evaluación de proceso se realice a partir del tercer año de operación de los programas.

“...los diferentes espacios de encuentro nos sirven para ver algunos casos, pero no siempre se logra resolver todo, porque hay cosas que no dependen de nosotros, sino de los procedimientos institucionales establecidos y la voluntad de las autoridades” IC#13.

Ilustración 9

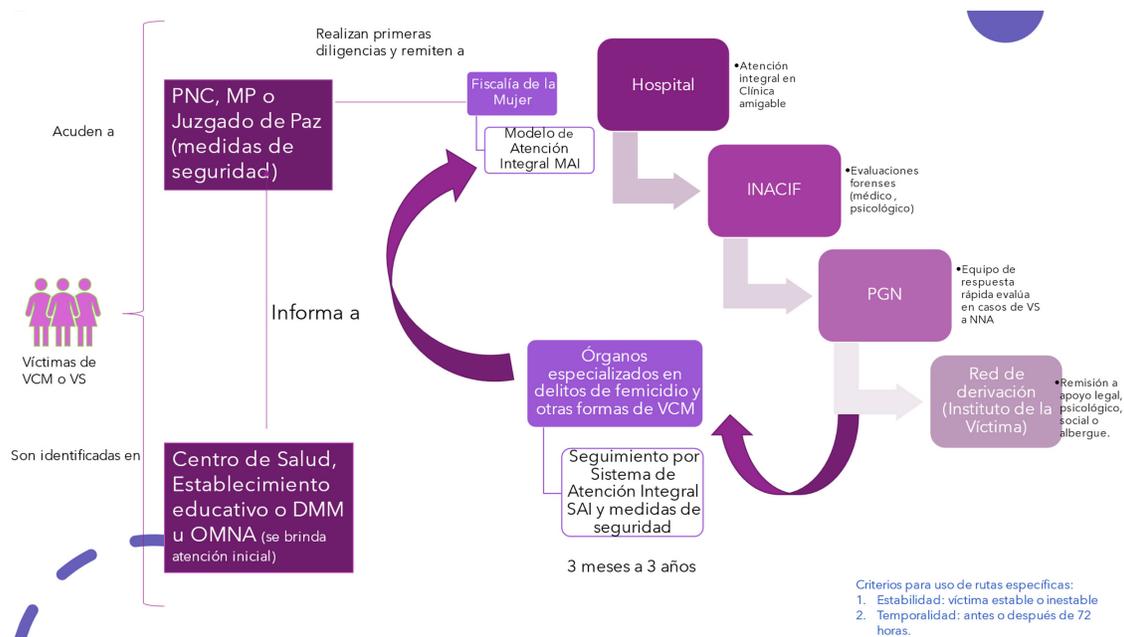
Ruta general de base para trabajar a nivel local en casos de Niñez vulnerada y amenazada en sus derechos.



Fuente: Elaboración propia con base en rutas oficiales y entrevistas realizadas.

Ilustración 10

Ruta de atención a víctimas de Violencia sexual o Violencia contra la Mujer



Fuente: Elaboración propia con base en rutas oficiales y entrevistas realizadas.

SERVICIOS DE ATENCIÓN

De conformidad con los servicios que brindan los modelos de atención en el Departamento de Chimaltenango, se plantea la siguiente tabla, para tener el panorama general de las instituciones.

jes. No obstante, se plantea una propuesta general de base para precisar en los pasos que se estimen oportunos y competentes.

Se ha definido que los modelos de atención a víctimas persiguen funcionar de manera integral y especializada por coordinación y referencia, a

contar con diversos servicios establecidos en instituciones del y organizaciones de sociedad civil, orientadas al fortalecimiento institucional y de coordinación, referencia y contra referencia para generar una nueva cultura de respuesta articulada, y en un lapso de tiempo determinado.

Cabe destacar que cada institución cuenta con sus protocolos y rutas establecidas. De manera que se considera oportuno revisar a la luz de cada servicio profesional y de manera interdisciplinaria, la optimización de recursos, modificación de procedimientos, y la descentralización en los municipios y comunidades.

Tabla 4

Evaluación general de los sistemas de atención en Chimaltenango.

Tipos de atención	MAI	SAI	Instituto Víctima	DAV	CAIMUS	DEMI	PGN	CVS
Psicológica	Sí	Sí	no permanente	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Legal	Sí	Sí	no permanente	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Social	Sí	Sí	no permanente	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
De salud	Sí	No	No	Sí	No	Sí	No	No
Seguridad	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Albergue temporal	No	No	No	No	No	No	No	No

Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas y solicitudes de acceso a la información pública realizados

Se ha definido que los modelos de atención a víctimas persiguen funcionar de manera integral y especializada por coordinación y referencia, a contar con diversos servicios establecidos en instituciones del y organizaciones de sociedad civil, orientadas al fortalecimiento institucional y de coordinación, referencia y contra referencia para generar una nueva cultura de respuesta articulada, y en un lapso de tiempo determinado.

Cabe destacar que cada institución cuenta con sus protocolos y rutas establecidas. De manera que se considera oportuno revisar a la luz de cada servicio profesional y de manera interdisciplinaria, la optimización de recursos, modificación de procedimientos,

y la descentralización en los municipios y comunidades.

MECANISMOS DE REGISTRO Y EVALUACIÓN

En cada una de las instituciones existen diferentes formas de registrar la información victimológica y los servicios que se brindan diariamente. A su vez, algunas instituciones implementan formas de conocer la satisfacción y necesidades de las víctimas a quienes se brinda la atención.

En la siguiente tabla, se plasman los mecanismos reconocidos para el registro y la coordinación o seguimiento de la atención integral ofrecida en los principales sistemas.

Tabla 5
Sistemas de registro y evaluación de la atención victimológica Sistema Chimaltenango

Institución	DAV, Policía Nacional Civil	MAI, Ministerio Público	SAI, Organismo Judicial	Juzgado de Niñez y Adolescencia, Organismo Judicial	Clínica de Violencia Sexual	DEMI	PNG	DMMS	OMNA
Sistema de registro utilizado	Sistema DAV PNC	SICOMP	Módulo SAI SGT	Sistema de Gestión de Tribunales SGT	SIGSSA	Digital y físico de libro único de atenciones	E- sigue en digital y en físico en libros autorizados	Digital y físico	Digital y físico
Puesto que coordina la atención integral	Comisario	Coordinadora de Oficina de Atención a la Víctima	Secretario/a del Juzgado. Coordinador/a	Secretario/a del juzgado	Coordinadora	Coordinadora	Coordinador/a	Directora	Coordinador/a
Dependencia que evalúa y da seguimiento	DAV	Departamento de Coordinación de atención a la víctima DCAV	Unidad de Control, Seguimiento y evaluación de los órganos especializados en delitos de VCM	Secretaría de Niñez y Adolescencia	No hay	Dirección de cada Unidad. (psicología, trabajo social y Jurídico)	Encargado de sede. Apoyo de Desarrollo de personal.	No hay	No hay
Mecanismo de evaluación sobre la satisfacción de las víctimas	No usan	Tienen boleta	Tienen boleta	No usan	No usan	De manera verbal en recepción	No usan	No usan	No usan

Producto de una cultura institucional, ocurre que los mecanismos de registro y evaluación no han sido una prioridad en los modelos de atención. Aunque se comprende que las condiciones en que las víctimas llegan, sobre todo inicialmente, puede resultar victimizante generar una forma de evaluación. No obstante, se considera pertinente utilizar mecanismos tecnológicos, que permitan con un tiempo prudencial y encontrar momentos oportunos para evaluar la calidad de atención y servicios brindados.

Producto de una cultura institucional, ocurre que los mecanismos de registro y evaluación no han sido una prioridad en los modelos de atención. Aunque se comprende que las condiciones en que las víctimas llegan, sobre todo inicialmente, puede resultar victimizante generar una forma de evaluación. No obstante, se considera pertinente utilizar mecanismos tecnológicos, que permitan con un tiempo prudencial y encontrar momentos oportunos para evaluar la calidad de atención y servicios brindados.

ACCESO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN

Existen múltiples indicadores con los cuales se puede medir el acceso y la calidad de los servicios de atención que brindan las instituciones estatales, no obstante, es pertinente aclarar que los mismos surgen como una propuesta a partir de la información obtenida, ya que el alcance de este diagnóstico no logró abordar a las víctimas, para conocer por voz y experiencia de ellas, la valoración de los servicios directamente.

1. Estructura institucional:

Se puede entender por estructura institucional, la normativa existente, así como la implementación de su contenido de manera concreta, en relación a los servicios que se brindan a la población usuaria. Incluye la creación de sedes, su organización y funcionamiento, así como el monitoreo y evaluación que se realice a dicho funcionamiento.

“Requiere de un largo camino implementar lo que se logra normalizar, pero esa visión es importante no perderla, que hemos avanzado” IC #2.

2. Recurso humano:

El principal recurso que sostiene y encamina la labor de las instituciones, es el personal que lo conforma. En ese sentido, es menester

considerar los procesos de selección, capacitación y evaluación del mismo, ya que el servicio que se brinda es directo con otras personas, que han sido particularmente vulneradas en sus derechos. Por lo que se contemplan un conjunto de actividades y procesos administrativos y tecnológicos encaminados al fortalecimiento de los equipos, sobre la base de que es personas que acompaña a otras personas en situaciones de particular afectación integral (física, emocional, cognitiva, espiritual, etc.).

3. Ruta de atención:

Cabe retomar en este espacio que la ruta de atención comprende una serie de pasos internos a las instituciones y que implica a su vez, la coordinación interinstitucional. Lo anterior, con el propósito de brindar el acompañamiento a las víctimas en los diferentes momentos o etapas procesales posterior a su denuncia. Particularmente en los delitos de violencia contra la mujer, violencia sexual o maltrato contra menores de edad. Contar con rutas de atención dentro de las instituciones, implica la coordinación interinstitucional para enfocarse en dar respuesta a las principales necesidades producidas por la situación de violencia a la que hayan sido expuestas las víctimas.

“no contamos con una ruta local, pero sería importante y necesario realizar ese ejercicio, tanto para el personal de las instituciones como para la población en general” IC #17.

4. Coordinación interinstitucional.

Las mujeres requieren saber que hay un sistema de justicia que funciona como tal y no de manera aislada, requieren encontrar en las instituciones a personas que sepan sobre el tema, sobre su caso, pero que den un soporte de comunicación interinstitucional. Que sepan las direcciones, las personas y los

mecanismos de atención, para que brinden la información correcta y eviten que las mujeres hagan recorridos innecesarios. De la misma manera, que se puedan hacer referencias no solamente a organizaciones sociales sino a instituciones del Estado con la convicción que habrá una atención de calidad (Comisión Nacional para el Seguimiento y Apoyo al Fortalecimiento del Sector Justicia, 2006).

Tal como se indicó anteriormente, representan espacios colaborativos, con fundamento legal, estructurados para ser puntos de encuentro entre representantes de instituciones públicas, privadas, organizaciones de sociedad civil, líderes y lideresas comunitarias, e incluso profesionales individuales identificados con la solución a las problemáticas de violencia. Cada uno tiene un fin establecido, hay una entidad a cargo y tienen reuniones periódicas.

“Algo que es importante reconocer, es la participación voluntaria y activa de las personas de la red” IC #1

5. Acceso físico y geográfico:

Una de las quejas recurrentes de las víctimas es la dificultad para el acceso a la mayoría de las instituciones de justicia y seguridad. Junto a la limitación del transporte y parqueo, las señoras refieren que los lugares son “tétricos”, “fríos” o “deprimentes” (Comisión Nacional para el Seguimiento y Apoyo al Fortalecimiento del Sector Justicia, 2006).

Se estableció esta variable como una manera de acercarse a la experiencia de las víctimas, en relación a movilización, transporte y viabilidad para acercarse a los servicios y hacer cumplir sus derechos de acceso a la justicia.

“Hay personas que prefieren comer y hacer las cosas pendientes, que gastar tiempo y dinero para movilizarse, sobre todo si son de lugares muy lejanos...” IC #29.

6. Recursos materiales:

Según un informe presentado por el CIEN, persiste una planificación institucional a nivel individual sin explorar un plan estratégico para el sistema de justicia criminal. Los aumentos presupuestarios individuales no consideran la necesidad que crean en otras instituciones, ya que no se conciben como un sistema (2020).

Esa realidad se acuña con las entrevistas realizadas, en las que se identificaron algunos recursos materiales que facilitarían el desenvolvimiento de las funciones, y condicionarían una mejor atención, de la mano del recurso humano.

“es muy frecuente que el personal terminemos poniendo de nuestra bolsa, lo cual no reprimamos, ya que se hace con mucho gusto por las personas, cuando una las ve, a veces además de todo lo que han pasado, no han ni comido” IC # 33.

“en ocasiones necesitamos cosas, hacemos colectas de buena voluntad o ponemos de nuestra cuenta... la idea es que las instituciones pudieran contar con recursos disponibles para las víctimas” IC #27.

Tabla 6

Acceso y calidad de los modelos, sistemas y equipos multidisciplinarios de atención.

Institución	DAV, Policía Nacional Civil	MAI, Ministerio Público	Instituto Víctima	DAV	CAIMUS	DEMI	PGN	CVS
Estructura institucional. (cuenta con sede y normativa)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No sede
Recurso humano (equipos completos y capacitados)	Sí	Sí	Falta una trabajadora social	No se consignó información	Sí	Sí	Sí	No
Ruta de atención (cuentan con rutas definidas para atención a niñez y mujeres víctimas)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Aún no
Coordinación interinstitucional (participan en redes)	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Acceso físico y geográfico (cuentan con transporte para las víctimas)	Sí	Sí	No	No	No	No	No	No
Recursos materiales (cuentan con los recursos materiales para el desempeño de sus funciones)	No	No	No	No se consignó información	No	No	No	No

Fuente: Elaboración propia, con base en las entrevistas realizadas.

En general, es perceptible que el sistema central de atención a las víctimas de violencia (niñez y mujeres) se encuentra fortalecido con relación al recurso humano, quienes han fortalecido ciertos mecanismos y han hecho el esfuerzo por establecer y mantener canales de comunicación y coordinación institucional. En el apartado de personal completo, se hace referencia a la cantidad de personal definido por las autoridades de cada institución. Con ello, no se afirma que el personal se dé a basto con la carga laboral existente, pues también dicha carga ha generado altos niveles de estrés, que puede impactar tanto en la salud como en el rendimiento profesional y consecuentemente en la calidad de atención que se brinde en los diversos servicios.

Paralelo a ello, es perceptible que existe una debilidad en cuanto a recursos que van desde material lúdico para las salas de niñez, hasta mobiliario amigable para la atención a las víctimas y recursos tecnológicos para la implementación de audiencias virtuales.

EVALUACIÓN MUNICIPAL DE LAS RUTAS Y MECANISMOS DE ATENCIÓN

ESTRUCTURA INSTITUCIONAL

Tabla 7
Estructura institucional en la atención a víctimas de Chimaltenango.

Municipio	Buena práctica	Oportunidad de Mejora
Chimaltenango	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con una Fiscalía de la Mujer, especializada. • El Modelo de Atención Integral (MAI), funciona las 24 horas. Juzgado de Niñez y Adolescencia y Órganos Especializados en delitos de Femicidio y otras formas de VCM. • Se está formulando la Política Municipal de Desarrollo de las Mujeres. • Se han trabajado algunos spots para difundir en la radio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las rutas y protocolos no se encuentran actualizados oficialmente. • Ausencia de delegada de SEPREM durante 2020. • Hay inconformidad con relación a la reparación digna manifiesta por víctimas y organizaciones de sociedad civil.
Acatenango	Existe presencia de Ministerio Público	No se consignó información
San Andrés Itzapa	Existe presencia de Ministerio Público y DAV de PNC	Instituciones en lugares separados
San Juan Comalapa	Existe agencia fiscal del MP y DAV de PNC	No se consignó información
San Pedro Yepocapa	Existe agencia fiscal del MP.	<ul style="list-style-type: none"> • Casi no hay denuncias de maltrato infantil, no porque no ocurra el delito. • El Ministerio Público de Santa Lucía es el competente para conocer los casos.
Tecpán	Existe agencia fiscal del MP.	<ul style="list-style-type: none"> • No existe juez/a designado/a a dicho municipio. • No hay cultura de denuncia, aun así, los altos índices de violencia son visibles en los reportes. • Existe temor a denunciar. • Desconocimiento de la ruta de denuncia.
Zaragoza	Existe agencia fiscal del MP.	Desconocimiento de la población del funcionamiento del sistema de justicia en casos de violencia contra la niñez y mujeres.

Fuente: Elaboración propia, con base en las entrevistas realizadas.

RECURSO HUMANO

Tabla 8
Recurso humano en la atención a víctimas de Chimaltenango.

Municipio	Buena práctica	Oportunidad de Mejora
Chimaltenango	<ul style="list-style-type: none"> • El MAI completo con seis psicólogas y dos trabajadoras sociales. • Las instituciones cuentan con el apoyo de intérpretes, pero también personal que habla el idioma Kaqchikel. • Por parte de la Dirección Municipal de la Mujer se tienen dos procesos formativos de manera paralela. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta una trabajadora social en el SAI. • Hay agotamiento en el personal de turno. • Falta de especialidad y sensibilidad de algunas (pocas) personas del sistema de justicia. • No se cuenta con personal ni sede del Instituto de la Víctima. • No todas las personas se apegaron a trabajar con la virtualidad, por diversos factores.
Acatenango	<ul style="list-style-type: none"> • El personal está sensibilizado para atender a víctimas de violencia contra la mujer o cualquier delito, en el que las víctimas sean mujeres o niños. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solo se cuenta con una psicóloga en la OMNA, quien atiende casos referidos y ve la parte de coordinación interinstitucional. • No se cuenta con psicóloga en la agencia fiscal, para dar atención primaria a las víctimas cuando están desestabilizadas emocionalmente. • Definir rutas de denuncias por parte de DMM.
San Andrés Itzapa	<ul style="list-style-type: none"> • Se trata de brindar un trato amable y cálido desde la entrada a la Municipalidad. • Fiscalía Municipal con personal sensibilizado y en procesos formativos para fortalecer la atención. • Organizaciones de sociedad civil muy activas. 	<ul style="list-style-type: none"> • En DMM solamente hay dos personas. • Reconocimiento que no siempre se atiende en el idioma maya en las instituciones centrales. • Hay mujeres o personas que nunca han entrado a la Municipalidad, menos al juzgado. • No se cuenta con una psicóloga para atención y estabilización inmediata.
San Juan Comalapa	<ul style="list-style-type: none"> • Jueza de Paz, que conoce la comunidad y es reconocida. • Activa participación en proceso formativos a su cargo, por ejemplo, el Programa Mis Primeros pasos y Un Día por la Justicia. Con adolescentes. • También se visitan las aldeas para promover la denuncia. 	<p>El encargado de DAV- PNC acaba de iniciar funciones.</p>
San Pedro Yepocapa	<p>No se consignó información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En el municipio no se cuenta con un servicio de psicólogos para brindar terapia a las víctimas o en el caso que corresponda al victimario. Antes de la pandemia existía una psicóloga en la Institución RECO (ONG), pero por cada sesión se cobraba Q 40.00 quetzales, lo que no estaba en la posibilidad de las víctimas. • En el INACIF de Santa Lucía, que es el más próximo a este municipio, no hay médico forense ya que el de Chimaltenango está más retirado. • Hay poco acercamiento de las mujeres a la Municipalidad.
Tecpán	<ul style="list-style-type: none"> • Acompañamiento legal y apoyo psicológico a mujeres víctimas de violencia. • Asesorías, la pronta derivación y capacitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento de la ruta de denuncia. • Desconfianza por parte de un segmento de la población en las instituciones: MP, PNC, entre otras.
Zaragoza	<ul style="list-style-type: none"> • Se procura atención a las y los usuarios con respeto y dignidad, y se realiza la atención dando cumplimiento a los protocolos establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • No se cuenta con facilitadoras/es judiciales. • El actual alcalde no tiene juez/a de asunto municipales. • Hay personal que cambia y empieza a conocer el funcionamiento del sistema.

Fuente: Elaboración propia, con base en las entrevistas realizadas.

RUTA DE ATENCIÓN

Tabla 9
Rutas de atención a víctimas en el departamento de Chimaltenango

Municipio	Buena práctica	Oportunidad de Mejora
Chimaltenango	<ul style="list-style-type: none"> En los órganos especializados le dan valor probatorio a los informes de las trabajadoras sociales. Al conocer PGN los casos se procura una atención inmediata a los NNA y la búsqueda de recursos familiares. La orientación y derivación de personas (mujeres) para instituciones de apoyo como ASOGEN, CÍCAM, DEMI, DMM, quienes brindan atención integral. Existe Oficina de Atención a la Víctima de la PNC. Incorporación del apoyo del Instituto de la Víctima, a partir de finales de 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> Falta mejorar la coordinación con las instituciones de los municipios para agilizar los procesos de atención. Hay casos de violencia sexual que ingresan al Hospital en los que podrían durar menos tiempo internadas. No hay claridad de la intervención del Instituto de la Víctima.
Acatenango	Sin información	Ausencia de una ruta local
San Andrés Itzapa	<ul style="list-style-type: none"> Asesoría en derechos y rutas de denuncias por parte de DMM. Privacidad en agencia municipal para la atención. 	<ul style="list-style-type: none"> Permanece mucho temor todavía, por parte de las víctimas, lo cual provoca la falta de denuncia o bien, en ocasiones la retractación. En algunas denuncias, se lleva un poco más del tiempo establecido.
San Juan Comalapa	<ul style="list-style-type: none"> Antes de la pandemia había una escuela para padres en las que mensualmente se reunían para impartir un tema. En DMM hay una técnica que apoya a facilitar talleres. 	<ul style="list-style-type: none"> Comunidad con marcado machismo. Las instituciones garantes de promover los derechos de los niños no siempre participan activamente como MP, Juzgado de Paz, Educación. No se cuenta con asesoría legal en la Municipalidad. No en todas las instituciones hay personas que hablan el Kaqchikel.
San Pedro Yepocapa	<ul style="list-style-type: none"> En el Juzgado como todo Juzgado de turno, siempre hay oficiales de turno por la noche, se puede recibir cualquier denuncia de VIOLENCIA INTRAFAMILIAR O VIOLENCIA CONTRA LA MUJER, dictándose las medidas inmediatamente, haciendo la salvedad que el Juez, reside en el Juzgado. Cuando comparecen personalmente las víctimas se atiende lo más pronto posible para dictar las medidas, y si presentan lesiones inmediatamente se remiten al servicio médico Forense para que no se pierdan las evidencias. Existe acceso a juzgado de paz, MP y oficina de la niñez en la Municipalidad dando atención a las víctimas. La PNC sigue el MOPSIC, MODELO POLICIAL DE SEGURIDAD INTEGRAL COMUNITARIA. 	<ul style="list-style-type: none"> Falta definir y evaluar de manera conjunta la efectividad de las rutas de atención a víctimas.
Tecpán	No se consignó información.	No se consignó información
Zaragoza	No se consignó información.	<ul style="list-style-type: none"> Se recibían muchas denuncias que en el fondo eran asuntos de familia, sobre tierras. El MP no envía las declaraciones completas, se revictimiza, al no remitir medidas de seguridad por parte del Juzgado. Envían casos de juzgados especializados para que se renueven las medidas en el juzgado de Paz, para evitar traslados, pero en Juzgado de Paz, no siempre las dictan. Existe registro de niñez con discapacidad por Violencia sexual entre familiares.

Fuente: Elaboración propia, con base en las entrevistas realizadas.

COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Tabla 10

Coordinación interinstitucional para la atención a víctimas en Chimaltenango.

Municipio	Buena práctica	Oportunidad de Mejora
Chimaltenango	<ul style="list-style-type: none"> Se cuenta con 3 redes activas: Red de Derivación, Red VET y Red de Atención a Niñez y adolescencia víctimas. La Red de Derivación a cargo del Ministerio Público, facilita la coordinación interinstitucional, del sector justicia, seguridad, salud, educación y organizaciones de sociedad civil. Cuenta con aceptación y apoyo de quienes participan. Se cuenta con una red de atención a NNA víctimas de violencia a cargo del Juzgado de Niñez y Adolescencia. En casos de violencia sexual, hay coordinación entre el Hospital, Ministerio Público, PGN e INACIF. Participación de las instituciones en la Comisión Municipal de Prevención de la Violencia -COMUPRE- con la cual se trabajará en materia de prevención de la violencia, seguridad ciudadana, convivencia pacífica y recuperación de espacios públicos. A finales de mayo o principios de junio, se trabajará con grupos de mujeres y representantes de COCODES. Recientemente se trabajó en coordinación con PNC y DEMI, spots radiales a nivel departamental para la promoción de la denuncia. 	<ul style="list-style-type: none"> Hay procesos de niñez que son remitidos de los juzgados de paz, al Juzgado especializado, y hacen de conocimiento en PGN hasta uno o dos días antes de la audiencia. No siempre se tiene la oportunidad de llegar a acuerdos en todas las reuniones y darle seguimiento a los mismos. Desconocimiento e incomunicación de las instituciones locales con las de protección, seguridad y justicia departamental. Existe desconocimiento sobre el kit de emergencia. No todo el personal conoce a profundidad el Protocolo para celebrar audiencias virtuales.
Acatenango	<ul style="list-style-type: none"> Se cuenta con el apoyo de la PNC para el traslado de víctimas a la cabecera departamental cuando es necesario y así dar acompañamiento a las víctimas, el personal fiscal y DICRI, al tener presencia en el municipio, asegura los indicios que resulten de la Comisión de Delitos y así lograr resultados favorables a la investigación, evitando que éstos se pierdan. Se cuenta con el apoyo de la Municipalidad para las distintas actividades que se organizan a nivel comunitario. 	<ul style="list-style-type: none"> Ha habido poco acercamiento a Juzgado de Paz y MP en los procesos que se han desarrollado hasta el momento.
San Andrés Itzapa	<ul style="list-style-type: none"> Trabajar en equipo a través de la Red Institucional para manejar de una forma más práctica las rutas de denuncias y facilitar a la ciudadanía el apoyo que necesita. Coordinación fortalecida entre Agencia Municipal y Juzgado de Paz. 	<ul style="list-style-type: none"> Falta coordinación por parte del Sector Justicia con el sector salud y centros educativos propiamente.
San Juan Comalapa	<ul style="list-style-type: none"> Integración de una red de protección por diferentes instituciones que coadyuvan para resolver los casos de maltrato infantil que se presentan en el municipio. Se logra realizar coordinaciones para derivar casos. Hay una red de protección de pacto municipal NAJmujer Se realizaba un programa de TV local. 	<p>No siempre se tiene claro sobre el objetivo de las reuniones y a veces se avisa con poco tiempo para las mismas.</p>
San Pedro Yepocapa	<ul style="list-style-type: none"> Existe coordinación con la Policía Nacional para dar cumplimiento a las Medidas de Seguridad para que se cumpla con las medidas que se dictan. 	<p>No hay coordinación del sector justicia con salud y educación.</p>
Tecpán	Sin información	Sin información
Zaragoza	<ul style="list-style-type: none"> En los casos de niñez maltratada y agresión se envían a PGN inmediatamente. 	<ul style="list-style-type: none"> Jueza de paz, no ha podido asistir a reuniones. Desconocimiento de la Oficina de la Mujer en la municipalidad por parte de sistema de justicia. No ha coordinación entre salud, educación con seguridad y justicia

Fuente: Elaboración propia, con base en las entrevistas realizadas.

ACCESO FÍSICO Y GEOGRÁFICO

Tabla 11
Acceso físico y geográfico para la atención a víctimas en Chimaltenango.

Municipio	Buena práctica	Oportunidad de Mejora
Chimaltenango	<ul style="list-style-type: none"> Accesibilidad de la movilización, transporte y regionalización de los servicios atención. 	<ul style="list-style-type: none"> Faltan vehículos y combustible que faciliten el transporte de las víctimas. Las clínicas de atención integral se ubican en un edificio aparte de la DMM, y existen derivado de un proyecto de gestión, lo cual no garantiza su permanencia.
Acatenango	<ul style="list-style-type: none"> La cercanía de la agencia fiscal ha contribuido a crear una cultura de denuncia, razón por la cual las mujeres se acercan a denunciar y solicitar apoyo o asesoría no sólo en temas de materia penal, también se ha logrado resolver conflictos entre vecinos, en donde se ven involucradas mujeres, niñas y niños, conflictos que no necesariamente son delitos, pero que sí provocan malestar entre las personas involucradas. Se cuenta con el apoyo de la PNC para el traslado, pero no siempre tienen unidades o personal disponible. 	<ul style="list-style-type: none"> La mayoría de las mujeres, niñas y niños no cuentan con recursos económicos para trasladarse al centro del municipio. Muchas de estas personas viven en fincas que están bastante retiradas. A pesar de esto, hacen el esfuerzo para trasladarse y realizar sus denuncias. La agencia fiscal no cuenta con vehículo propio, por lo que se dificulta el traslado de las víctimas a la cabecera departamental cuando esto es necesario.
San Andrés Itzapa	Coordinación y apoyo de la PNC para el traslado de algunas víctimas.	Acceso restringido en horarios para llegar al centro.
San Juan Comalapa	No se cuenta con recursos económicos para transportar a las víctimas.	Gestionar transporte de manera coordinada entre las instituciones.
San Pedro Yepocapa	PNC apoya con traslados de las víctimas cuando es necesario y cuentan con unidad para llevarlo a cabo.	<ul style="list-style-type: none"> Gran distancia de San Pedro hacia Chimaltenango. Los delitos especializados se conocen en Santa Lucía, ya que el transporte dificulta la movilización de las víctimas.
Tecpán	No se consignó información.	
Zaragoza	No se consignó información.	

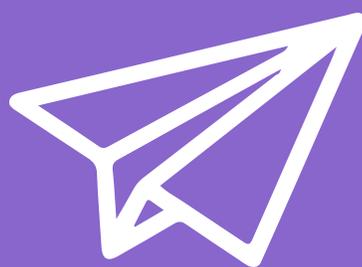
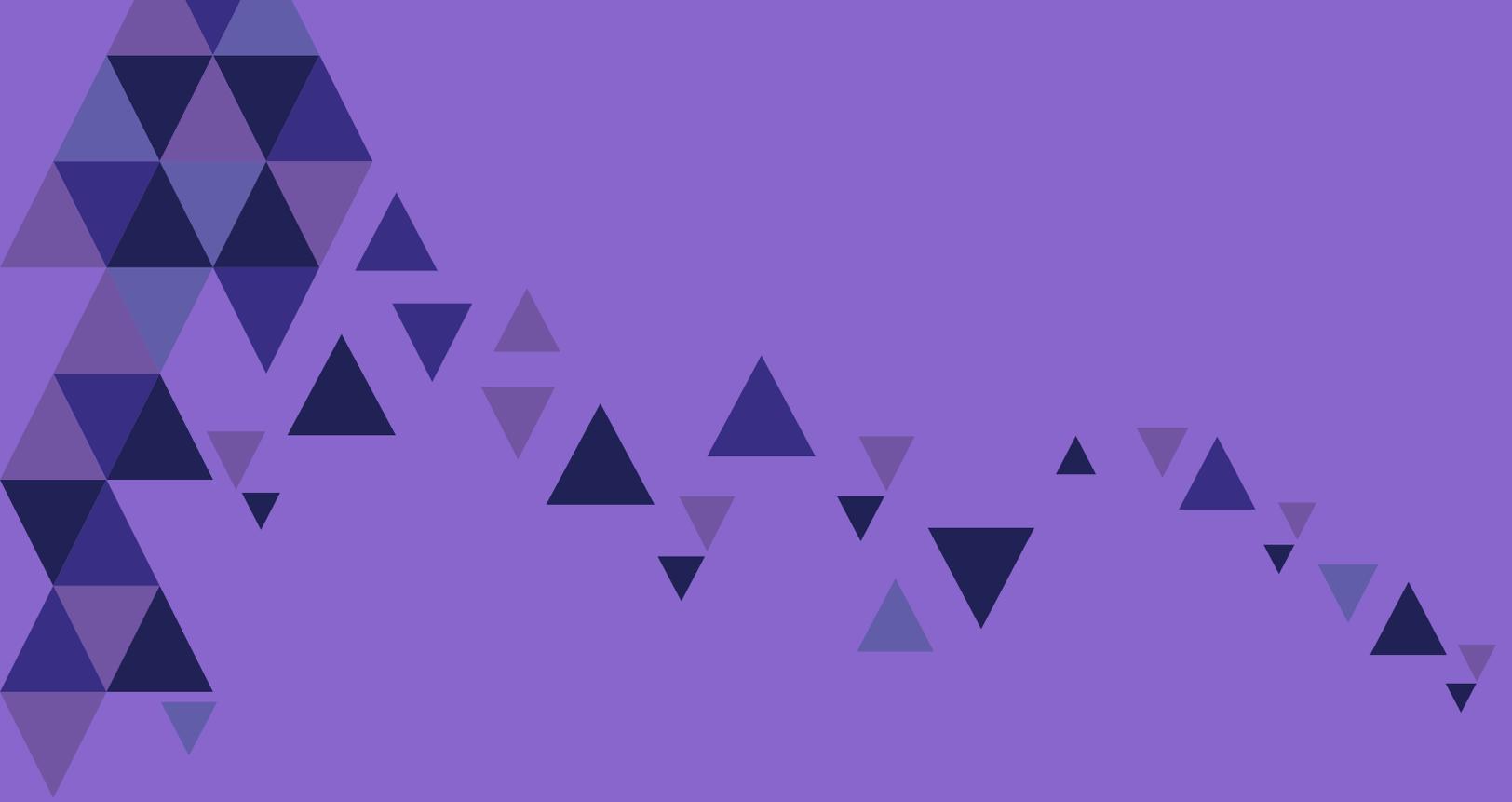
Fuente: Elaboración propia, con base en las entrevistas realizadas.

RECURSOS MATERIALES

Tabla 12

Recursos Materiales requeridos para la atención a víctimas en Chimaltenango

Municipio	Buena práctica	Oportunidad de Mejora
Chimaltenango	Se cuentan con Kits de dignidad para las víctimas de Violencia sexual.	<ul style="list-style-type: none"> Existen restricciones de espacios físicos para una atención adecuada en la mayoría de las instituciones. No hay acceso a indumentaria maya para las víctimas de VCM. Falta material lúdico para las salas infantiles.
Acatenango	No se consignó información.	<ul style="list-style-type: none"> En la Municipalidad no se tienen un espacio amplio y adecuado para la OMNA. Falta material para actividades con niños, niñas y adolescentes. No se cuenta con un área lúdica para las niñas y los niños que esperan a sus mamás, mientras ellas están denunciando, tanto en Agencia del Ministerio Público como en PNC.
San Andrés Itzapa	No se consignó información.	<ul style="list-style-type: none"> La sala de audiencias del Juzgado no está adecuada para la nueva implementación de audiencias virtuales.
San Juan Comalapa	No se consignó información.	<ul style="list-style-type: none"> En la Municipalidad, no hay un espacio para atención a las víctimas. No se cuenta con un espacio privado, confidencial. No se puede retirar a los compañeros.
San Pedro Yepocapa	Se atiende a las víctimas, pero no siempre se tienen recursos materiales para responder como lo necesitan.	<ul style="list-style-type: none"> No existe un hogar temporal de urgencia, para mujeres víctimas y darles refugio si fuera el caso. Faltan condiciones para el lugar donde se celebrarán las audiencias virtuales.
Tecpán	No se consignó información.	No se cuenta con viáticos (alimentación y transportes) para las víctimas que se atiende.
Zaragoza	No se consignó información.	



CAPÍTULO 4
REFLEXIONES
FINALES

PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO

A partir de la información obtenida en las diferentes entrevistas realizadas, se sustraen algunas propuestas puntuales para el fortalecimiento del sistema de atención a víctimas, de conformidad con los ejes de trabajo del Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales, mismas que se retoman en el apartado de recomendaciones de este documento.

INVESTIGACIÓN

- Documentar los avances en el eje de atención a víctimas, correspondiente al PLANNOVI.
- Documentar y replicar las buenas prácticas en cuanto a los procesos formativos para el personal del sistema de atención, de las instituciones que conforman el sistema seguridad y justicia.
- Realizar un estudio centralizado en la temporalidad de los diversos procesos de atención y referencia de las instituciones, con el fin de identificar los elementos posibles de transformar.
- Hacer un estudio específico de la cantidad de recursos que las víctimas utilizan para trasladarse a los servicios de atención, con el objeto de justificar la descentralización de los servicios.

CAPACITACIÓN

- Elaborar material interactivo para difundir, con relación a la prevención de violencia y ruta de denuncia.
- Promover procesos formativos con enfoque de justicia restaurativa y énfasis en reparación digna, dirigido a personal de todo el sistema.
- Trabajar con farmacias y laboratorios, procesos formativos con relación a Salud

sexual y reproductiva.

- Desarrollar charlas multidisciplinarias con colegios y escuelas (docentes, padres y madres y con la población estudiantil).
- Trabajar procesos formativos encaminados al fortalecimiento de mecanismos para la reparación digna. Aunado a ello, impulsar procesos de divulgación y comunicación sobre reparación, desde la voz de las víctimas, utilizando infografías y diversas redes sociales.
- Realizar procesos de formación y coordinación especializada para el personal de psicología y trabajo social.
- Planificar procesos formativos interinstitucionales para conocer el Protocolo para celebrar audiencias virtuales.
- Promover mecanismos institucionalizados para el cuidado de los equipos.

INCIDENCIA

- Socializar con los diferentes juzgados de paz, las rutas de atención y coordinar con ellos para fortalecer el sistema de atención.
- Coordinar con bomberos para el traslado de víctimas, cuando sea necesario.
- Fortalecer las diferentes redes existentes con enfoque de Derechos Humanos, Victimología y propiciar que se llegue a acuerdos concretos y constructivos en todas las reuniones, de manera que sea factible, dar seguimiento y evaluar a los mismos.
- Retomar coordinaciones entre los Centro de Salud y el Hospital, así como, con el sistema de justicia.

- Utilizar medios locales para impulsar campaña de prevención, también sobre denuncias y acerca del kit de emergencia.
- Acompañar al Instituto de la Víctima en la implementación de su modelo de atención, a fin de establecer puntos de encuentro y colaboración interinstitucional. Y definir a partir de una coordinación focalizada, la ruta del IV en Chimaltenango.
- Buscar donaciones de material para: a) acondicionar los espacios de atención, que permitan la seguridad, privacidad, comodidad y transparencia para la atención a víctimas. b) Obtener kits de dignidad para mujeres víctimas de VCM. c) proveer material formativo y con enfoque de derechos a las diferentes salas lúdicas: Hospital, PGN, OMNA, MAI, SAI..
- Procurar la instalación de una oficina del Ministerio Público en el Hospital Nacional.



CONCLUSIONES

Chimaltenango es uno de los departamentos con altos índices de casos de violencia contra la Mujer y Violencia Sexual. Tan solo durante el año 2019, el Ministerio Público recibió 2,279 denuncias de violencia contra las mujeres en todas sus manifestaciones. Para el 2020, la cantidad de denuncias disminuyó en un 10%, se estima que las diversas restricciones derivadas de la Pandemia por COVID-19, contribuyeron a la baja de denuncias. No obstante, se considera que persisten las formas de violencia, mayoritariamente dentro del hogar.

El sistema institucional de seguridad y justicia ha tenido avances sustantivos en el marco de los estándares nacionales e internacionales en materia de atención victimológica. Contar con fiscalías y órganos jurisdiccionales especializados, ha contribuido a la exigencia de especialización parte de todo el personal que integra las diferentes instituciones y el establecimiento de mecanismos orientados a cumplir con los estándares previstos:

- Los mecanismos (equipos, modelos y sistemas) interdisciplinarios de atención, particularmente: MAI, Clínica de atención especializada a víctimas de violencia sexual, SAI y otros equipos multidisciplinarios como PGN, Juzgado de Niñez y Adolescencia, DEMI y DMM, han ampliado la atención integral a casos de violencia contra la niñez y mujeres. Contando en su mayoría con protocolos, herramientas de registro sistematizadas y mecanismos de evaluación. Algunos de ellos han tenido modificaciones a lo largo del tiempo y con la práctica cotidiana.
- Cada institución u organización cuenta con sistemas de registro, algunos de ellos son de consulta pública, mientras que otros son de uso exclusivo interno. En el caso de las DMM y OMNA no usan herramientas de registro estandarizados.
- El sistema de justicia y atención a víctimas, en el departamento de Chimaltenango, se ha caracterizado por el reconocimiento al compromiso, voluntad e iniciativa de la mayoría del personal que lo conforma. Lo anterior, ha influido en la existencia de diversas redes institucionales de coordinación, en ellas, se evidencia la participación activa del personal, en la medida de sus posibilidades.
- Las instituciones de sociedad civil y el apoyo de cooperación internacional han contribuido al fortalecimiento del sistema de atención a víctimas o sobrevivientes de violencia y la mejora de su funcionamiento en el departamento de Chimaltenango. Brindando acompañamiento psicológico, asesoría legal y atención social incluyendo servicio de albergue temporal. Con este apoyo, también se han establecido mecanismos de coordinación y procesos formativos para el personal.

- Existen rutas establecidas oficialmente para la atención a niñez y mujeres víctimas de violencia. No obstante, hubo algunas modificaciones a las mismas, producto de las restricciones y cambios derivados de la emergencia sanitaria por COVID-19. Dichas modificaciones tienen relación con el distanciamiento social para la seguridad sanitaria y con el uso de mecanismos virtuales.
- Brindar una atención con pertinencia cultural va más allá de la comunicación en el idioma materno. Implica manifestar un profundo respeto a las creencias y diversas condiciones, facilitando a su vez, el acceso a los servicios de una manera cercana, amigable y comprensible. Aunque en Chimaltenango de manera centralizada se encuentra un sistema fortalecido, a nivel municipal se está en proceso de fortalecimiento, por lo que facilitar el acceso a las diferentes aldeas o lugares lejanos representa un reto importante.
- Aunque no es una realidad exclusiva de Chimaltenango, la dinámica de las instituciones ha implicado una restricción al recurso humano por el impacto financiero que implica. Es decir, que hay contrataciones limitadas del personal que atiende a las víctimas. Adicionalmente, existe rotación constante de personal, razón por la cual algunos procesos se estancan o se recarga el trabajo al personal que permanece.

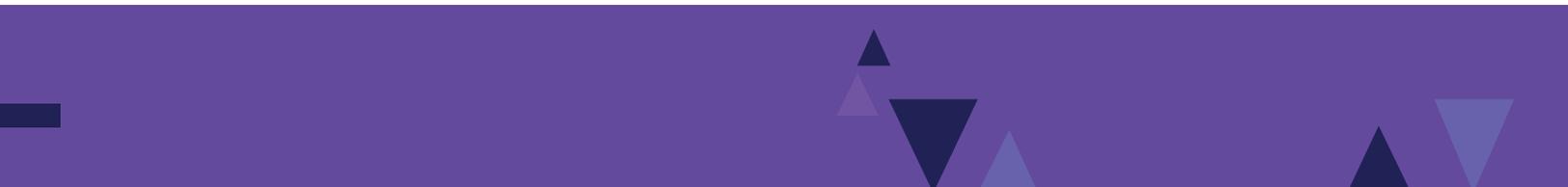
RECOMENDACIONES

Las prácticas implementadas en el sistema de atención a niñez y mujeres en el Departamento de Chimaltenango han requerido un enlace coordinado entre el personal operativo y autoridades de alto nivel, por lo que es uno de los pilares básicos para la implementación de cualquier propuesta que se realice. En ese sentido, se permite a partir de la exploración realizada, sugerir algunas recomendaciones orientadas al fortalecimiento de dicho sistema:

- Realizar reuniones estratégicas para la revisión y actualización de rutas de atención, central y municipales o locales, que favorezcan la intervención y coordinación de las diversas instituciones del sector seguridad y justicia, que queden plasmadas en un documento integrado y mediado, mismo que pueda ser oportunamente socializado.
- Vincular campañas de prevención de la violencia, junto con la información de las rutas de atención a víctimas, mecanismos de acción e impulso de procesos reparadores a la luz de la justicia restaurativa. Y difundir a través de los diversos medios locales: radios, redes sociales, aplicaciones y material impreso para la población en general y particularmente: estudiantes, madres y padres de familia, docentes, actoras y actores del sistema de protección, seguridad y justicia, líderes

y lideresas comunitarias, grupos organizados, personas que han sido denunciadas por violencia.

- Desarrollar capacitaciones vinculadas a procesos de sensibilización sistemáticos con enfoque de derechos humanos, género y victimología para grupos focalizados: estudiantes, madres y padres de familia, docentes, actores del sistema de protección, seguridad y justicia, líderes y lideresas comunitarias, grupos organizados y personas que han sido denunciadas por violencia. De manera específica, realizar procesos o encuentros por rama profesional del sistema de atención: medicina, psicología, trabajo social y derecho.
- Generar espacios de encuentro para compartir las buenas prácticas entre las diversas redes, para enfocarse en el análisis y las intervenciones con enfoque de derechos humanos, género y victimología. Propiciar acuerdos concretos que sean viables en su seguimiento y sistematizar virtualmente las experiencias y avances obtenidos en el sistema. Asimismo, sistematizar las experiencias de sociedad civil, junto con las instituciones del sistema de atención a víctimas del Departamento de Chimaltenango, con el objeto de promover encuentros con los sistemas de otros departamentos para compartir buenas prácticas desde la atención integral.
- Impulsar la integración de registro único de datos victimológicos que favorezcan la atención, referencia, seguimiento de las víctimas de violencia de género y la evaluación del servicio. Para tal efecto, tomar la reciente plataforma impulsada por el Ministerio Público, evaluar su efectividad en el Departamento de Chimaltenango y promover mecanismos de mejora para su uso local.
- Crear manuales o tutoriales, que permitan socializar los mecanismos de registro, atención, coordinación y referencia interinstitucional, de manera que, el personal de nuevo ingreso encuentre la información necesaria para continuar con los diversos procesos establecidos. De la misma manera, contar con material audiovisual que instruya normas de cortesía y atención en lengua de señas y en el idioma Kaqchikel.
- Suministrar recursos materiales orientados a separar los espacios exclusivos de atención, que pueden considerar material semitransparente y aislante de sonido, para generar espacios con condiciones de privacidad, comodidad y seguridad para las víctimas. De la misma manera, proveer otros recursos tecnológicos y capacitar para su uso, con el afán de favorecer los procesos virtuales en la atención.
- Impulsar procesos sistemáticos y mecanismos institucionales de cuidado de los equipos para el personal que brinda atención a víctimas o sobrevivientes de violencia de género.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Congreso de la República de Guatemala. (Abril de 2008). Ley contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia contra la Mujer. Decreto 22-2008. Guatemala.
- Congreso de la República de Guatemala. (Febrero de 2009). Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas. Decreto 9-2009. Guatemala.
- Consejo Económico y Social en su resolución 2005/20. (22 de julio de 2005). Directrices sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos. 14.
- Coordinadora Nacional para la Prevención de la Violencia Intrafamiliar y contra la Mujer (CONAPREVI). (Noviembre de 2019). Plan nacional para la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres. (Planovi 2020-2029). Guatemala.
- Crenshaw, K. (1989). "Demarginalizing the Intersection of Race and Sex: A Black Feminist Critique of Antidiscrimination Doctrine, Feminist Theory and Antiracist Politics". Chicago: University of Chicago Legal Forum.
- Instituto de Investigaciones Jurídicas. (2015). Los métodos en la investigación jurídica. Algunas precisiones. En C. M. Armengol. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Instituto de la Víctima. (2020). Atención psicológica a víctimas. Guatemala: Dirección de Servicios Victimológicos.
- Instituto Nacional de Estadística. (2018). Resultados del Censo Población Guatemala. Obtenido de <https://www.censopoblacion.gt/mapas>
- López, L. M. (2016). Hablemos de embarazos forzados y violencia sexual. Derechos & Sociedad. Lima, Perú.
- Malvido, M. d. (2012). ¿Qué aporta el conocimiento victimológico a la sociedad? ¿Y la sociedad al conocimiento victimológico? EGUZKILORE, Número 26, 87-106.
- Mestre, R. (2005). Feminisme, dret i immigració: una crítica feminista al dret d'estrangeria. Tesis doctoral. Valencia: Servei de publicacions Universitat de Valencia.
- Ministerio Público. (10 de Noviembre de 2014). Protocolo 04-2012. Protocolo de Atención Integral para víctimas del delito. Guatemala.
- Ministerio Público. (Julio de 2020). Módulos de Capacitación. Derechos Humanos, Victimología y Enfoque de Género. Guatemala.
- Naciones Unidas. (29 de noviembre de 1985). 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.

- ONU MUJERES. (s.f.). ¿Dónde estamos? Guatemala. Obtenido de <https://lac.unwomen.org/es/donde-estamos/guatemala>
- ONU Mujeres. (2015). La Plataforma de Acción de Beijing. Obtenido de <https://beijing20.unwomen.org/es/in-focus/human-rights>
- Organismo Judicial. (Septiembre de 2020). Protocolo Operativo para la realización de audiencias virtuales en el ramo penal. Guatemala.
- Ortiz, A. I. (2017). Protocolo para la atención a víctimas y/o sobrevivientes de violencia contra la mujer y violencia sexual. Guatemala.
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista Escuela de Administración de Negocios, núm. 82, 26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación. (2019). Política Pública contra la Violencia Sexual en Guatemala 2019- 2029. Guatemala.
- Sérgio Pinheiro, P. (2010). Informe mundial sobre la violencia contra los niños y las niñas. España.
- UNFPA. (Septiembre de 2020). Consecuencias socioeconómicas del embarazo en la adolescencia en Guatemala. Guatemala.
- UNICEF. (2005). La violencia de género en situaciones de emergencia. Obtenido de https://www.unicef.org/spanish/protection/57929_58001.html
- VII Cumbre Iberoamericana de Presidentes de Cortes Supremas. (Noviembre de 2002). Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el Espacio Judicial Iberoamericano. (Pág. 12). Cancún.
- XIV Cumbre Judicial Iberoamericana. (Marzo de 2008). Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad. Brasilia.

ANEXO 1 DIRECTORIO DE CHIMALTENANGO

Nombre	AMES – Asociación de Mujeres en Solidaridad y Proyecto Apóyame
Dirección	2ª. Calle 6-46 zona 2, Chimaltenango. Tel. 5503-6531
Atención	Médica, psicológica. De lunes a viernes todo el día y domingos medio día
Responsable	Directora: Esperanza Altamirano. Coordinadora: Melida Jiménez Cel. 5813-4312.
Nombre	APROFAM – Asociación Pro Bienestar de la Familia de Guatemala
Dirección	5ª. Avenida A 5-49 zona 2, Chimaltenango. Tels. 7839-2330, 7839-7050.
Atención	Médica, psicológica, nutricional, facilitación de capacitaciones
Responsable	Directora: Licda. Mariela Herrarte. Psicóloga: Licda. Karina Rojas
Nombre	ASOGEN – Asociación Generando
Dirección	3ª. Calle 2-34 zona 4, Chimaltenango. Tel. 7839-1311, 78494360.
Atención	Legal, psicológica y médica
Responsable	Directora: Licda. Danessa Luna. Cel.56256107. Psicóloga: Licda. Edith Quisque
Nombre	CICAM – Centro de Investigación, Capacitación de Apoyo a la Mujer.
Dirección	1ª. Avenida 1-98 zona 1, Chimaltenango. Tel. 35997360 (Escuela de arte municipal frente a BI/Superpan)
Atención	Psicológica y legal
Responsable	Licda. Luz María. Licda. Cinthia Escobar. Cel. 5132-0660
Nombre	Comité de Mujeres Semillas de Mostaza
Dirección	Cantón San Cristobal, San Andrés Itzapa, Chimaltenango
Responsable	Coordinadora: Marta Consuelo Callejas
Nombre	CONADI – Consejo Nacional para la Atención de las personas con Discapacidad
Dirección	1ª. Avenida 7-75 zona 5, casa de la cultura
Responsable	Silvia. Cel. 5521-8755
Nombre	DEMI – Defensoría de la Mujer Indígena.
Dirección	1ª. Avenida 2-19 zona 5, Chimaltenango. Cel. 3000 1477
Atención	Asesoría legal
Responsable	Licda. Brenda Estefanía Celeste Xiquitá
Nombre	DIDEDUC – Dirección Departamental de Educación
Dirección	1ª. Calle 5-78 zona 3, Chimaltenango. Tel. 7790-9200
Atención	Educativa
Responsable	Licda. Mirna Judith Guzmán Del Valle
Nombre	Dirección de Área de Salud Chimaltenango
Dirección	6ª. Avenida 2-26 zona 1, Chimaltenango. Tel. 7839-1964
Atención	Médica, psicológica
Responsable	Dr. Carlos Manuel Paz Gálvez. Psicólogo: Lic. Otto Chacón: Cel. 52220577

Nombre	DMM - Dirección Municipal de la Mujer, Chimaltenango	
Dirección	1ª. Avenida 2-19 zona 5, Chimaltenango. Tel. 7961-6363	
Responsable	Licda. Vilma Ovalle: 4695-6242	
Nombre	ECAP - Equipo de Estudios comunitarios y acción psicosocial.	
Dirección	2ª. Calle 6-166 zona 2, Chimaltenango	
Responsable	Licda. Sara Mux. Cel 5343-3423	
Nombre	FEDENMURG Federación Nacional de Mujeres Rurales de Guatemala	
Dirección	9ª. Calle de los Claveles, 3-71 zona 1, Quinta Los Aposentos, Chimaltenango	
Responsable	Coordinadora: Nora Sibia Coloma Junay, cel. 4769-9972. Delegada: Gloria Rodríguez Sirín, Cel. 4768-4712	
Nombre	Hospital General Tecpán	
Dirección	Sector Pachulalí, Barrio San Antonio, Tecpán Guatemala. Cel.4772-2997	
Atención	Médica, psicológica, nutricional	
Responsable	Directora: Dra. Erika Batzibal. Psicóloga: Licda. Flor Eguizábal: 5876-0800 Trabajadora Social: Licda. Yolanda Méndez: 5285-0729	
Nombre	Hospital Nacional de Chimaltenango. Tel. 7931-7474	
Dirección	La Alameda, Chimaltenango	
Atención	Médica, psicológica, psiquiátrica, nutricional, fisioterápica	
Responsable	Dra. Claudia Bethancourt	
Nombre	IDM - Iniciativa de los Derechos de la Mujer	
Dirección	2ª. Calle 3-14 apartamento A, zona 1, Patzún. Cel.7839-9035	
Atención	Asesoría legal	
Responsable	Coordinadora Lidia Viviana Tzay Patal	
Nombre	Liga de Higiene Mental Chimaltenango	
Dirección	10ª calle 4-86 zona 1, La Alameda	
Atención	Psicológica	
Responsable	Lic. Israel López. Tels. 4019-8318, 5574-9965	
Nombre	Liga de Higiene Mental San Martín Jilotepeque	
Dirección	Barrio La Joya, San Martín Jilotepeque	
Atención	Psicológica	
Responsable	Licda. Gladys Carolina Suquen. Cel: 4160-9136	
Nombre	MINEDUC Supervisión Educativa	
Dirección	Interior de la Escuela Normal Pedro Molina, Chimaltenango	
Atención	Educativa	
Responsable	Licda. Mariela Hernández Cabrera. Cel. 4212-3275	
Nombre	Mujeres mejorando vidas	
Dirección	2ª. Avenida 4-37 zona 2, Zaragoza.	Tel. 7830-5880
Atención	Psicológica	
Responsable	Licda. Ligia Marroquín	
Nombre	MUVACOFUM - Mujeres con Valor Construyendo un Futuro Mejor	
Dirección	Colonia San Gabriel lote 51, zona 1, Chimaltenango. Cel. 5423-1898	
Responsable	Alcira Siquinajay. Cel: 5057-7358,	

Nombre	PAMI Programa de Atención, Movilización e Incidencia por la Niñez y Adolescencia
Responsable	Licda. Ana Silvia López. Cel.3029-3626.
Nombre	PDH - Procuraduría de Derechos Humanos
Responsable	Licda. Amarilis Ramírez
Nombre	PGN - Procuraduría General de la Nación
Dirección	4 ^a . Avenida A 1-14 zona 4, Chimaltenango. Tels. 7840-4763, 4996-4630.
Atención	4 ^a avenida 1-62 zona 4
Responsable	Lic. Christopher Alfredo Merlos Morales
Nombre	Plataforma de derechos sexuales, derechos reproductivos y no violencia sexual.
Responsable	Delegada: Miriam Chacach.
Nombre	REDNAJ - Red por los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Juventud.
Dirección	1 ^a . Calle y 5 ^a . Avenida "A" 1-58 zona 5, Chimaltenango
Responsable	Director: Pedro Joaquín Abaj Gómez. Cel. 5643-8840
Nombre	REKKO.
Yepocata	miércoles-viernes: 8:00-13:00 horas (Licda. Jaqueline Yessenia Martín.)
Dirección	Atención Psicológica
Responsable	Licda. Reyna Maldonado, cel. 4189-8749
Nombre	RENAP - Registro Nacional de las Personas.
	Tel. 2416-1900 ext. 3261
Responsable	Delegada: Lesli Can Barrera
Nombre	SVET Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas
Responsable	Licda. María Ester Crup Can. Cel. 3414-0244



DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DEPARTAMENTO DE CHIMALTENANGO

FORTALEZAS Y RETOS



**Programa Prevención de la Violencia y el Delito
contra Mujeres, Niñez y Adolescencia en Guatemala**

