



GUÍA DE ACTUACIÓN
PARA LA ATENCIÓN
Y DERIVACIÓN DE
CASOS DE **VIOLENCIA
CONTRA LA MUJER**
DESDE LAS DIRECCIONES
MUNICIPALES DE LA
MUJER

Presentación

La crisis por la COVID-19 ha marcado a la sociedad de muchas formas, pérdidas humanas, en la vida social, económica, en los núcleos familiares, así como en la vida de las mujeres de todas las edades y condiciones (enfermas crónicas, discapacitadas, migrantes, indígenas, campesinas). Las diversas medidas de contención y prevención debido a la pandemia, afectó particularmente a un alto porcentaje la población de mujeres, perdiendo sus empleos o viéndose limitadas para ejercer sus actividades productivas. Durante la pandemia también se han visto incrementadas las manifestaciones de violencia contra las mujeres, adolescentes y niñas derivadas de las relaciones desiguales de poder con sus parejas, padres, hermanos y otros familiares, dentro del hogar.

Pese a que las funciones y atribuciones de las Direcciones Municipales de la Mujer

(DMM), no incluyen la atención directa a las mujeres, niñas y adolescentes víctimas, son espacios institucionales a los cuáles las mujeres acuden por la cercanía en el plano de lo municipal, tanto antes, durante y seguramente acudirán después de la pandemia, en busca de atención e información. Por lo tanto, es importante desarrollar herramientas que orienten a las DMM para brindar asesoría y atención a mujeres, adolescentes y niñas en casos de violencia contra las mujeres y otras manifestaciones de violencia.

La presente *Guía de actuación para la atención y derivación de casos de violencia contra las mujeres desde las Direcciones Municipales de la Mujer*, tiene como objetivo orientar las acciones de las DMM en Guatemala, al momento de atender casos de violencia contra las mujeres, niñas y adolescentes, para su derivación a donde corresponda.

La guía orienta y describe la ruta de abordaje y atención inmediata, a mujeres, adolescentes y niñas, según las funciones y condiciones de trabajo de las DMM, tales como el contar con personal especializado para brindar la atención adecuada a diversas manifestaciones de violencia. La Guía proporciona dos rutas que presentan de forma secuenciada las acciones a seguir, según las distintas situaciones que se puedan presentar.

Además, se incluye un directorio actualizado de las instituciones de seguridad y justicia que a nivel departamental y en algunos casos municipal, tienen el mandato sobre la seguridad ciudadana que pueden brindar atención y protección a las mujeres, niñas y adolescentes víctimas de cualquier manifestación de violencia, así como de los Centros de Atención Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia –CAIMUS- que se encuentran presentes en diferentes

puntos del país y de las diferentes redes de derivación a nivel nacional.

Esta guía se desarrolló en el contexto de la **Campaña de prevención de la violencia, Nada Justifica la Violencia contra las Mujeres**, una iniciativa liderada por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en Guatemala y promovida a nivel regional por el Proyecto Inforegura del PNUD LAC, que cuenta con el apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). La campaña se implementó en asocio con la Colectiva para la Defensa de los Derechos de las Mujeres en Guatemala (CODEFEM) que forma parte de la Agenda Política de Mujeres en la Diversidad (APMD).

Ruta de actuación para la atención y derivación de casos de violencia contra la MUJER

PASO A PASO

MUJER

DMM

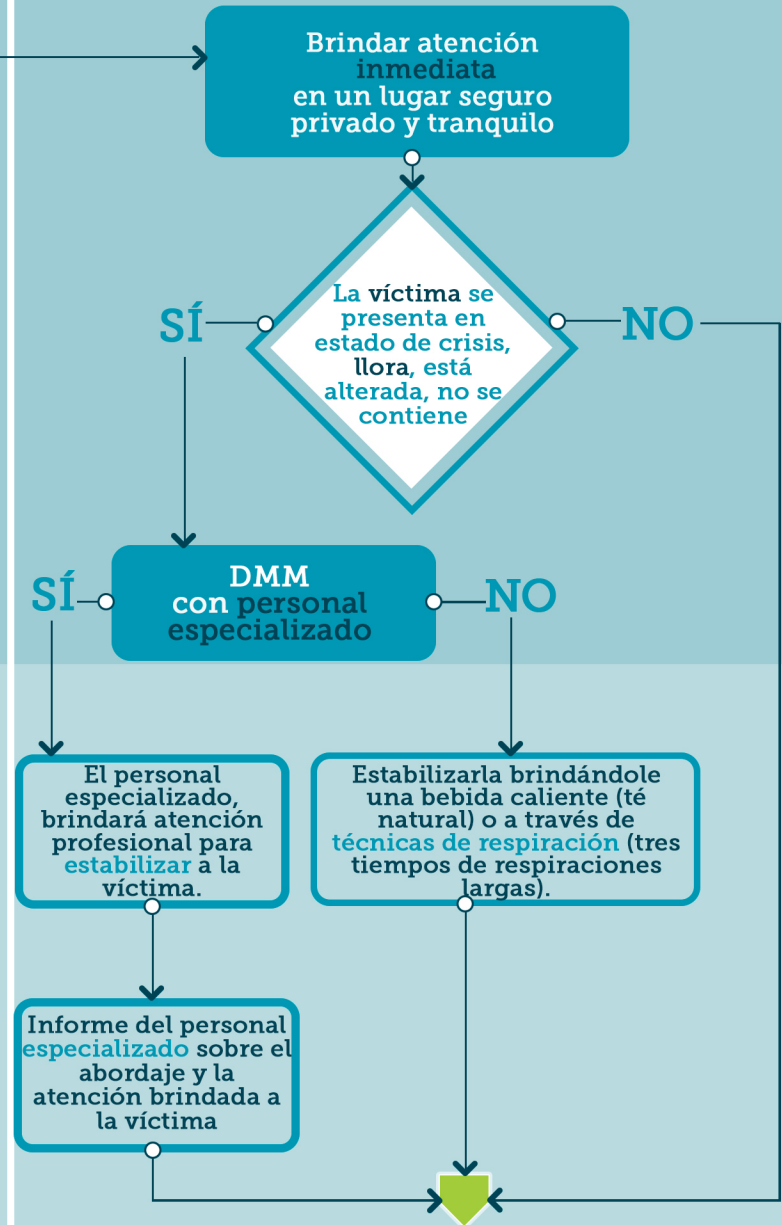
01

ESCUCHAR Y OBSERVAR

Escuchar Cuidadosa y acertivamente para conocer qué necesita la víctima; el tono, inflexión, énfasis y ritmo de voz son fuente de información.

Observar Gestos, apariencia física y estado emocional de la víctima para determinar si se encuentra en estado de crisis.

Verificar quién acompaña a la víctima.



02

ATENCIÓN ESPECIALIZADA

La violencia generó un **estado de crisis** temporal en la víctima de trastorno y desorganización, por lo que se buscará que logre nuevamente el **equilibrio emocional**, que le permita expresar racionalmente lo que le ha ocurrido.

Ruta de actuación para la atención y derivación de casos de violencia contra la MUJER

PASO A PASO

MUJER

DMM

03

DEFINIR RUTA

Constatar en base a la guía de actuación el **tipo de violencia** sufrida por la víctima, para determinar la ruta que deberá seguir el caso en el sistema de seguridad y justicia.

04

REGISTRAR

Anotar en una **ficha técnica** la información relevante de la situación y de la víctima, que será la base para el seguimiento, acompañamiento y derivación del caso.

05

INFORMAR

Es un **derecho** de la mujer, niña o adolescente víctima conocer la ruta a seguir.

Verificar que tipo de violencia sufrió la víctima y definir ruta

Registrar datos de la víctima: Nombre, teléfono, edad, nombre de su conyuge, hijos/as. verificar si cuenta con documento de identificación personal-DPI- y recursos para movilizarse

Informar a la víctima la ruta de la denuncia

Ruta de actuación para la atención y derivación de casos de violencia contra la MUJER

PASO A PASO

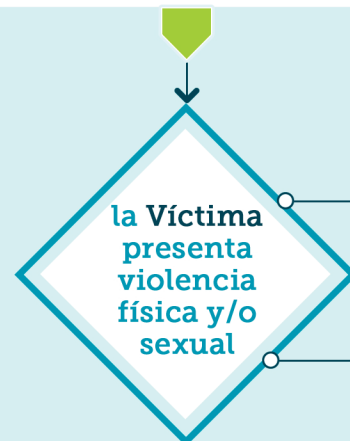
MUJER

DMM

06

REMITIR ACOMPAÑAR

Trasladar o acompañar a la víctima a la institución que dará seguimiento al caso.



SÍ

NO

Remitir o acompañar al Puesto o Centro de salud para la revisión, curaciones físicas o aplicación de tratamiento profiláctico

Acompañar a la víctima a la entidad encargada, de administrar justicia, a un centro de apoyo integral o bien brindar la atención integral de forma directa

07

DERIVAR

Coordinación entre las instituciones gubernamentales y no gubernamentales, para la **atención, acompañamiento y seguimiento** a la víctima en pro de la justicia y la atención integral.

Víctima presenta denuncia

NO

DMM gestiona apoyo con organizaciones e instituciones locales

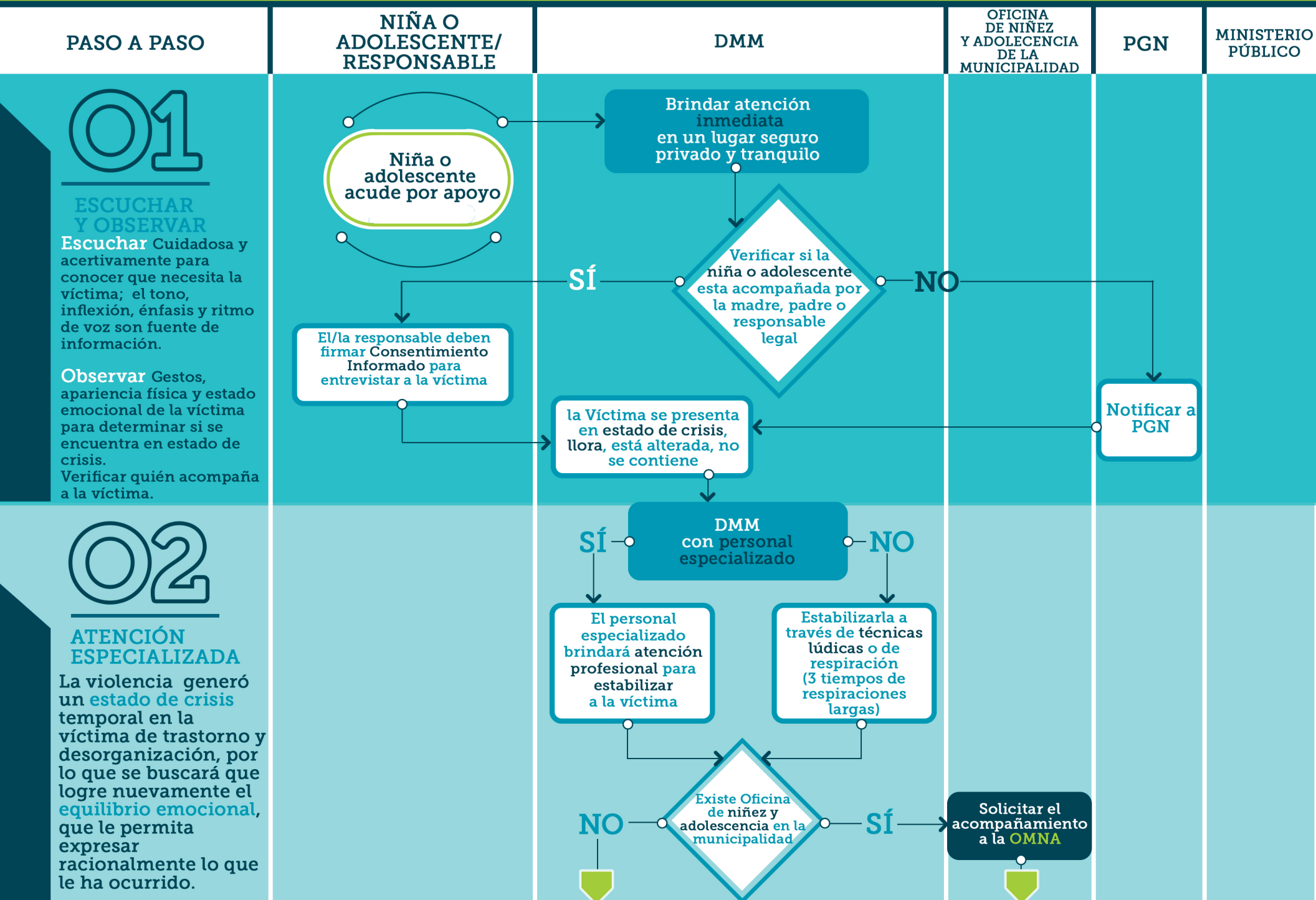
DMM pertenece a Red de Derivación

SÍ

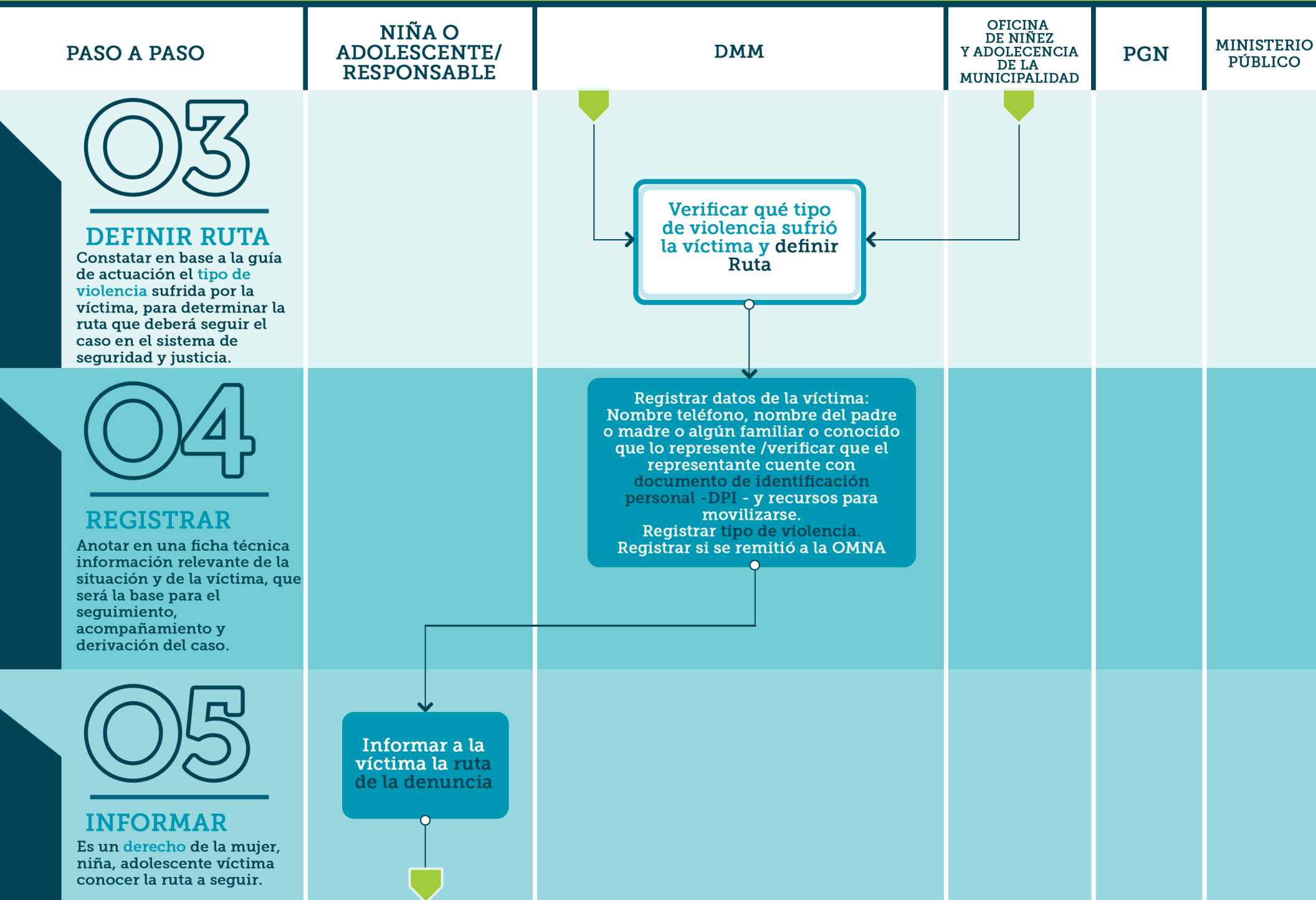
Derivar el caso

Víctima recibe atención integral

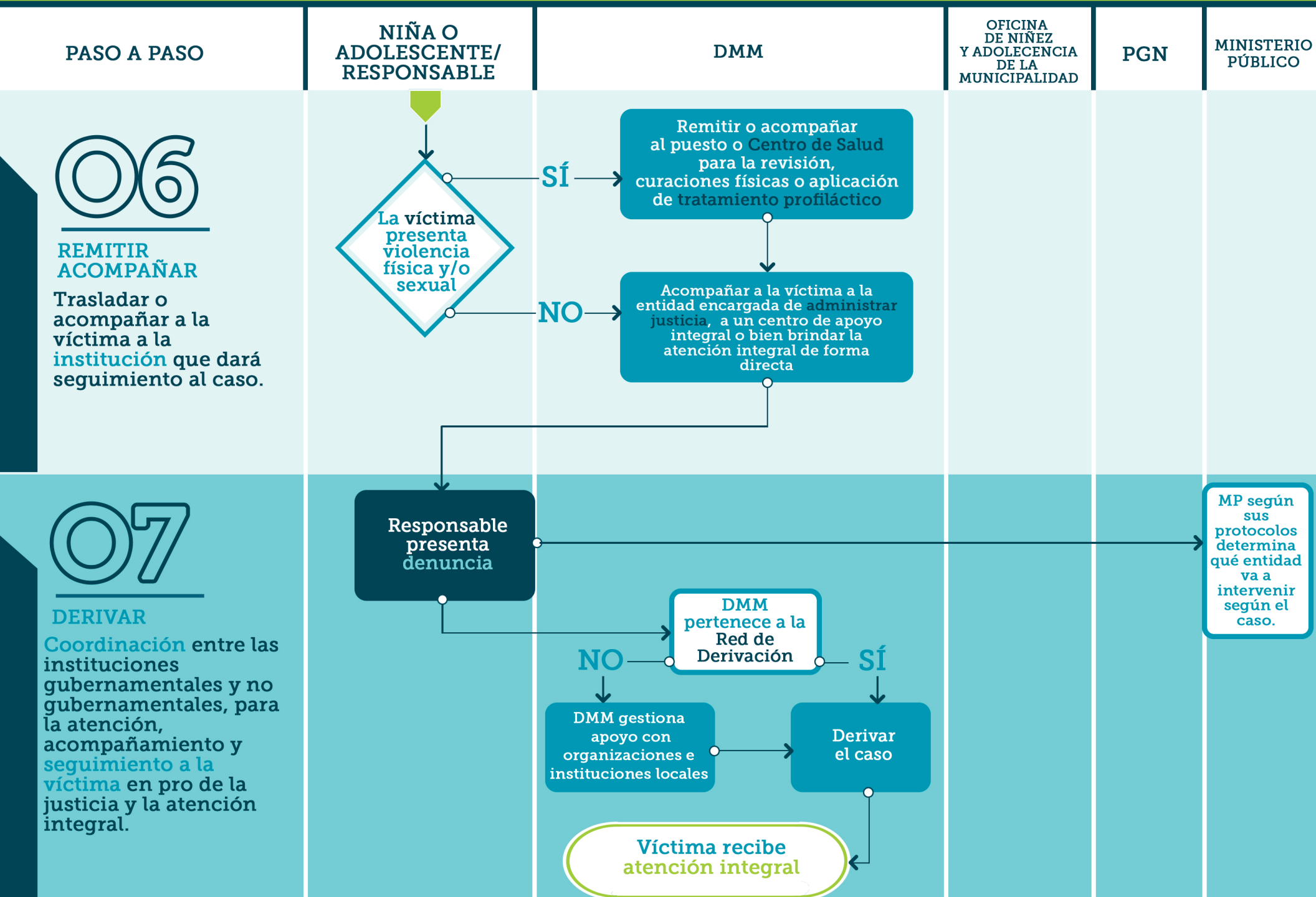
Ruta de actuación para la atención y derivación de casos de violencia contra NIÑAS / ADOLESCENTES



Ruta de actuación para la atención y derivación de casos de violencia contra NIÑAS / ADOLESCENTES



Ruta de actuación para la atención y derivación de casos de violencia contra NIÑAS / ADOLESCENTES



Directorio

Alta Verapaz, Cobán

PDH	79513412
Juzgado Civil	Call Center 1555
PNC	79522662
Agencia Virtual de la Mujer	110, 120, 55514484 73521102

Baja Verapaz, Salamá

Ministerio Público	PBX 24119191
PDH	Call Center 1555
Juzgado	79402529
PNC	110, 120

Chimaltenango, Chimaltenango

Ministerio Público	78392655, 78392571
PDH	Call Center 1555 Penal 78397143
Juzgado	de paz 1: 78391567 de paz 2: 78396733
PNC	110, 120

Chiquimula, Chiquimula

Ministerio Público	79420007
PDH	Call Center 1555
Juzgado femicidio	79424606
Centro de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia (CAIMUS) Chiquimula	79438553, 57098481
PNC	110,120, 40230213

El Progreso, Guastatoya

Ministerio Público	PBX 24119191
PDH	Call Center 1555
PNC	110, 120

Escuintla, Escuintla

Ministerio Público	77202800
PDH	Call Center 1555
PNC	110, 120

Guatemala, Guatemala

Ministerio Público	PBX 24119191
PDH	Call Center 1555
Fundación Sobrevivientes Centro de Apoyo Integral de Mujeres Sobrevivientes de Violencia (CAIMUS) San Juan Sacatepéquez	22453000 66303380
Centro de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia (CAIMUS) Ciudad Modelo de Atención Integral para Mujeres Víctimas de Violencia Ix' Kem (MAIMI) Ciudad	25071010 Call Center 1572 57092292
PNC	110, 120

Huehuetenango, Huehuetenango

Ministerio Público	77642632, 77647764, 77640527, 1758
PDH	Call Center 1555
Juzgado	77682828
PNC	110, 120, 55514611

Izabal, Puerto Barrios

Ministerio Público	79560650
PDH	Call Center 1555
Juzgado	79481067
PNC	110, 120

Directorio

Jutiapa, Jutiapa

Ministerio Público	PBX 24119191
PDH	Call Center 1555
PNC	110, 120

Petén, Flores

Ministerio Público	PBX 24119191
PDH	Call Center 1555
PNC	110, 120

Quetzaltenango, Quetzaltenango

Ministerio Público	77619599
Asociación IXOQIB' Miriam en Quetzaltenango	79268450
PDH	Call Center 1555
PNC	110, 120

Quiché, Santa Cruz del Quiché

Ministerio Público	77557650
PDH	Call Center 1555
PNC	110, 120

Retalhuleu, Retalhuleu

Ministerio Público	77713138
PDH	Call Center 1555
Juzgado	77711240
PNC	110, 120

Sacatepéquez, Antigua Guatemala

Ministerio Público	PBX24119191
PDH	Call Center 1555
PNC	110, 120

San Marcos, San Marcos

Ministerio Público	77601051
PDH	Call Center 1555
PNC	110, 120

Santa Rosa, Cuilapa

Ministerio Público	PBX 24119191
PDH	Call Center 1555
PNC	110, 120

Sololá, Sololá

Ministerio Público	77624192
PDH	Call Center 1555
PNC	110, 120

Suchitepéquez, Mazatenango

Ministerio Público	78723193
PDH	Call Center 1555
Juzgado de 1a. Instancia Penal	78718907
PNC	110, 120

Totonicapán, Totonicapán

Ministerio Público	PBX 24119191
PDH	Call Center 1555
Centro de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia (CAIMUS) Totonicapán	77664482, 37307628
PNC	110, 120

Zacapa, Zacapa

Ministerio Público	79415598, 52365235
PDH	Call Center 1555
Juzgado	79410238, 79417252
PNC	110, 120

Guía de actuación para la atención y derivación de casos de violencia contra la mujer desde las Direcciones Municipales de la Mujer

Funciones de la DMM relacionadas a la atención de la violencia contra la mujer, niñas y adolescentes según el Código Municipal

Acciones sugeridas a nivel comunitario y municipal de atención y prevención de violencia contra las mujeres, niñas y adolescentes en relación a sus funciones

1. Brindar información, asesoría y orientación a las mujeres del municipio, especialmente sobre sus derechos.

- Orientación para las mujeres víctimas de VCMNA que acuden a la DMM.
- Información de la ruta de la denuncia de la VCMNA a lo largo del proceso.

2. Participar en las redes y/o mesas conformadas a nivel municipal, que tengan como fin la prevención y erradicación de todas las formas de discriminación y violencia en contra de las mujeres, estableciendo alianzas estratégicas de articulación con actores institucionales, organizaciones de sociedad civil y organizaciones de mujeres.

- Redes de derivación articuladas municipalmente, cada ente reconoce su papel.
- Registro de casos
- Ficha Técnica de Derivación
- Cartas de derivación y referencia para cada caso

3. Planificar y programar las acciones de carácter técnico que implementará la Oficina Municipal de la Mujer.

- Campañas de sensibilización dirigidas a las comunidades / Municipio sobre la situación de VCMNA y sobre los derechos de las mujeres a una vida libre de violencia.
- Conformación de grupos de autoayuda.

4. Ejecutar el presupuesto asignado por el Concejo Municipal para el funcionamiento de la Oficina Municipal de la Mujer y el cumplimiento de sus atribuciones.

- Incluir en su Plan Operativo Anual presupuesto para las campañas, participación en redes de derivación y otros espacios municipales de prevención y atención a la VCMNA, inversión en proyectos de apoyo a las sobrevivientes de VCMNA.

5. Coordinar con el ente municipal encargado, la elaboración del Manual de Funciones de la Oficina Municipal de la Mujer, específico del municipio.

- Gestionar e implementar proyectos de emprendimientos para las sobrevivientes de la VCMNA.
- Promoción y gestión de becas de estudio y capacitación para las sobrevivientes de VCMNA.

Guía de actuación para la atención y derivación de casos de violencia contra la mujer desde las Direcciones Municipales de la Mujer

Funciones de la DMM relacionadas a la atención de la violencia contra la mujer, niñas y adolescentes según el Código Municipal	Acciones sugeridas a nivel comunitario y municipal de atención y prevención de violencia contra las mujeres, niñas y adolescentes en relación a sus funciones
<p>6. Informar al Consejo Municipal y a sus comisiones, al Alcalde o Alcaldesa, al Consejo Municipal de Desarrollo y a sus comisiones, sobre la situación de las mujeres en el municipio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Institucionalizar y/o adaptar el protocolo de atención a la VCMNA en el municipio. - Realizar informes específicos sobre los indicadores de la situación de la VCMNA.
<p>7. Promover la participación comunitaria de las mujeres en los distintos niveles del Sistema de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar a través de campañas de sensibilización a nivel comunitario la participación de las mujeres en los Consejos comunitarios de desarrollo.
<p>8. Informar y difundir el quehacer de la Oficina Municipal de la Mujer, a través de los medios de comunicación con el objeto de visibilizar las acciones que la Oficina realiza en el municipio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilizar a integrantes de COCODES sobre la VCMNA. - Promover y organizar la Comisión de la Mujer en los COCODES. - Propiciar planes de trabajo comunitarios de prevención de la VCMNA. - Gestionar recursos para campañas a nivel comunitario. - Dar a conocer las historias de las sobrevivientes de VCMNA que han superado la opresión, discriminación y violencia con apoyo de la DMM. - Informar a los COCODES y a otras organizaciones a nivel municipal sobre las actividades que realiza la DMM.
<p>9. Coordinar con las dependencias responsables, la gestión de cooperación técnica y financiera con entes nacionales e internacionales, para la implementación de acciones y proyectos a favor de las mujeres del municipio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar e implementar proyectos de emprendimientos para sobrevivientes de la VCMNA. - Desarrollo de distintos proyectos encaminados a promover y empoderar a las mujeres sobre la prevención de la VCMNA en el municipio.

#NadaJustifica

la violencia contra las
mujeres

La publicación de este documento ha sido posible gracias al apoyo brindado por el Gobierno de los Estados Unidos por medio de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID, por sus siglas en inglés), y a la asistencia técnica del Buró Regional para América Latina y el Caribe (RBLAC) del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Las opiniones y los puntos de vista que se presentan en este documento son exclusiva responsabilidad de sus autores y no reflejan necesariamente las opiniones ni los puntos de vista de las agencias y los organismos que apoyaron la realización de esta publicación, ni tampoco aquellos de los países miembros de las Naciones Unidas.

infoSEGURA



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

