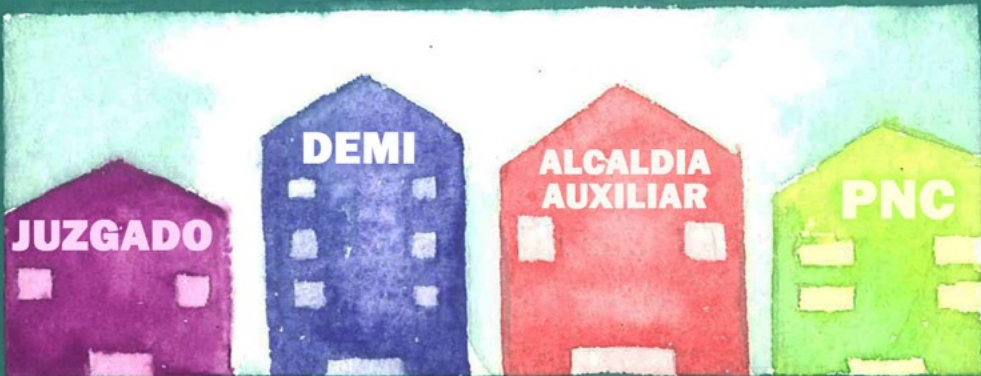


# Recursos Institucionales y Organizacionales para enfrentar la Violencia contra la Mujer en el Departamento de Sololá



La violencia  
contra  
las mujeres  
NO es  
normal.

Busca  
ayuda en tu  
comunidad.

Hay  
instituciones  
que nos  
apoyan.

Mapeo y ruta crítica elaborada en los municipios de Sololá, San Andrés Semetabaj, San Antonio Palopó, San José Chacayá y Santa María Visitación.

Recursos Institucionales y Organizacionales para enfrentar la Violencia contra la Mujer en el Departamento de Sololá.

**Mapeo elaborado en los municipios de Sololá, San Andrés Semetabaj, San Antonio Palopó, San José Chacayá, Santa María Visitación.**

Equipo Consultor:	Asociación Nuevos Horizontes
Diagramación:	Jorge Paz
Ilustración de Portada:	Jazmin Villagrán Miguel
Publicación e Impresión:	Idea Comunicaciones
Cuidado de Publicación:	Gabriela Melgar Orellana
Corrección de textos:	Helena Latorre Díaz Lorea Undagoitia Rivero

#### **LAGUN ARTEAN**

10ª calle entre 5ª y 6ª Avenida, zona 1.  
Sololá, Sololá, Guatemala, C. A.  
Telefax (502) 77624103 y (502) 77624396  
Correo-e: solola@lagungt.org  
www.entreamigos-lagunartean.org

#### **Municipalidad de Sololá**

Parque Central, zona 1.  
Sololá, Sololá, Guatemala, C. A.  
Telefax: (502) 77624091 y (502) 77623558

**Esta publicación ha sido posible gracias al Proyecto “Re-construyendo el poder local en clave de género: estrategias para el empoderamiento de las mujeres en la organización comunitaria y los procesos de participación ciudadana y planificación del desarrollo.” Gobierno Vasco-Eusko Jaurlaritza 2007 / Lagun Artean-Entre Amigos / Municipalidad de Sololá.**

*Se autoriza la reproducción total o parcial de este documento, siempre y cuando sea con fines no comerciales y se mencione la fuente.*



1	<b>Presentación</b>
2	<b>1. Introducción</b>
3	1.1. Objetivo
3	1.2. Metodología
4	<b>2. Trazos guatemaltecos sobre la violencia</b>
4	2.1. Adentrándonos en la violencia contra las mujeres.
7	2.2. El departamento de Sololá
7	2.3. La legislación Guatemalteca habla sobre la violencia
8	2.4. Políticas Públicas a favor de las mujeres
9	<b>3. Familiarizándonos con la temática</b>
9	3.1. Conceptos básicos
15	3.2. Ciclo de la violencia intrafamiliar (adaptable a la violencia específica contra la mujer)
18	<b>4. Conocimientos, actitudes y percepciones sobre la violencia contra la mujer e intrafamiliar</b>
18	4.1. Hablando con la población
19	4.2. Visión de las mujeres
20	4.3. Líderes, representantes, autoridades comunitarias y personal institucional opina.
24	<b>5. ¿Cómo hacer frente desde las comunidades a la violencia intrafamiliar y contra la mujer?</b>
24	5.1. ¿Dónde acuden las mujeres como primer paso?
26	5.2. San Andrés Semetabaj; desahogo, orientación y apoyo
27	5.3. San Antonio Palopó, débil presencia institucional
28	5.4. Propuesta comunitaria para que las mujeres, hijos e hijas de San José Chacayá salgan de la violencia.
29	5.5. Santa María Visitación, desde la comunidad hasta el departamento
30	5.6. Sololá, la concentración de la ayuda está en la cabecera departamental
31	5.7. A nivel general de los cinco municipios se encuentran
31	5.8. Las comadronas, lideresas, madres, hijas, vecinas... hablan
34	<b>6. Hallazgos comunitarios y municipales para la atención de personas que sufren violencia intrafamiliar y contra la mujer.</b>
34	6.1. Las prácticas comunitarias han ido estableciendo su propia Ruta Crítica (la Ruta Crítica actual)

38	<b>7. ¿Qué factores impulsan o impiden a las mujeres poner la denuncia?</b>
40	<b>8. ¿Cómo salir de la violencia y comenzar de nuevo?</b>
	Propuesta de Ruta Crítica
40	8.1. Ruta Crítica Comunitaria
42	8.2. Ruta Crítica de los Municipios
43	8.3. Ruta Crítica del municipio y cabecera departamental de Sololá
44	8.4. Chivos para actuar con rapidez
44	8.4.1. La denuncia
47	8.5. Las medidas de seguridad que se pueden lograr
48	8.6. Recomendaciones para fortalecer el proceso de denuncia
49	<b>9. Recursos institucionales y organizacionales</b>
49	9.1. Sololá
49	9.1.1. Guía telefónica rápida
51	9.1.2. Atención Educativa
54	9.1.3. Atención Legal
68	9.1.4. Atención Médica
71	9.1.5. Atención Social
77	9.2. San Andrés Semetabaj
78	9.2.1. Guía telefónica rápida
79	9.2.2. Atención Legal
82	9.2.3. Atención Médica
83	9.2.4. Atención Social
85	9.3. San Antonio Palopó
85	9.3.1. Guía telefónica rápida
86	9.3.2. Atención Legal
88	9.3.3. Atención Social
91	9.4. San José Chacayá
91	9.4.1. Guía telefónica rápida
92	9.4.2. Atención Legal
94	9.4.3. Atención Médica
95	9.4.4. Atención Social
97	9.5. Santa María Visitación
97	9.5.1. Teléfonos de emergencia municipales
97	9.5.2. Atención Legal
100	9.5.3. Atención Médica
101	9.5.4. Atención Social
103	<b>10. Conclusiones</b>
105	<b>11. Recomendaciones</b>
107	<b>12. Bibliografía consultada</b>
108	<b>13. Anexos</b>
108	13.1. Registro de nuevas instituciones/organizaciones





La violencia  
contra  
las mujeres  
NO es  
normal.

Estimada lectora y estimado lector:

Entre sus manos tiene una herramienta que recoge la información sobre la ruta de denuncia y las instituciones que atienden a las mujeres que deciden terminar con la situación de violencia vivida en sus hogares.

La ONGD Lagun Artean – Entre Amigos desde 2004 ha acompañado las acciones que permiten a la población de cinco municipios del departamento de Sololá: San Andrés Semetabaj, San Antonio Palopó, San José Chacayá y Sololá, empoderarse de los procesos de participación ciudadana y poder local, teniendo como componente transversal el enfoque de género y la pertenencia cultural. Ve como necesaria la participación efectiva de las mujeres en las decisiones que afectan el entorno que le rodea, desde lo privado del hogar hasta lo público en la comunidad, en el municipio, en el departamento y en la nación. Para que las mujeres puedan participar de manera activa en este tipo de procesos, debe primero darse condiciones estables y libres de violencia en todos los espacios.

Con este mapeo deseamos brindar una orientación sobre los pasos a seguir por las personas que desean romper con la situación de violencia al tiempo que promueve mecanismos para la equidad e igualdad de género entre mujeres y hombres.

A continuación usted encontrará un documento dividido en tres partes generales.

En la primera parte usted puede encontrar datos sobre la violencia intrafamiliar en Guatemala, especialmente en el departamento de Sololá. La inclusión de la terminología adecuada en la vida cotidiana contribuye a la visibilización de los diferentes problemas y consecuencias. Es por este motivo que incluimos en la primera parte definiciones importantes, como una invitación a ponernos de acuerdo en la terminología y hablar todos y todas el mismo lenguaje.

La segunda parte consiste en las rutas de denuncia que siguen las mujeres. Tanto desde las comunidades, como desde la cabecera municipal y departamental. La diferencia de ambas es significativa e implica diferentes pasos para cada una. Sin embargo, el resultado en muchas ocasiones, es el mismo.

En la tercera parte podrá encontrar los datos referentes a las instituciones a las que las mujeres y toda persona víctima de violencia acude o debe acudir. Esta parte está dividida por municipios y cuenta además con datos generales de las instituciones (nombre, números de teléfono) con una pequeña explicación de los objetivos de cada una y de qué manera pueden ayudar a las víctimas. Sabemos que la información aquí detallada le será de utilidad. Usted puede comunicarse con nosotros y nosotras para obtener mayor información sobre el tema.

# Introducción

La Defensora de la Mujer de la Procuraduría de los Derechos Humanos (PDH), en Sololá, dio a conocer, según datos del Juzgado de Primera Instancia de Familia y Laboral, que en el 2005 fueron recibidas un total de 290 denuncias de violencia intrafamiliar en el departamento, dado que no se cuentan con registros sobre casos de violencia en contra de las mujeres (incluyendo el ámbito extra familiar) o de género. Aura Estela Ramos, coordinadora de la Defensoría, informó que las denuncias corresponden a 255 casos contra mujeres y 35 contra hombres.

En 2006 las denuncias al Juzgado de Familia fueron 254, de las cuales 215 fueron realizadas por agresiones a mujeres y 29 contra hombres. En el 2007, la Auxiliatura de la PDH recibió un total de 20 denuncias de violencia intrafamiliar, en el primer trimestre, independientemente de las que conoce el Juzgado de Primera Instancia de Familia y Laboral.

Esta información no corresponde totalmente a la realidad de la violencia intrafamiliar que ocurre en los hogares sololatecos, muchas afectadas prefieren el silencio, debido a que han sido amenazadas o no saben hablar español, por lo que son rechazadas y mal atendidas en las instituciones públicas. En otras ocasiones, cuando acuden a denunciar un caso de violencia, éste no es registrado por parte de las autoridades por no encontrar evidencias físicas del hecho o por no considerarlo “lo suficientemente grave”.

Cuando las mujeres sololatecas víctimas de violencia toman la decisión de denunciar su situación, además de los citados, también se encuentran con otros problemas; se ven confrontadas con el denominado “efecto de péndulo”, el cual consiste en que cada vez que acuden a una autoridad (tradicional o del estado) es derivada a otra, sin obtener resultados oportunos ni eficaces, “re victimizando” a estas mujeres. Se ven obligadas a repetir una y otra vez su historia de violencia, con el efecto psicológico que esto conlleva. Además de ello, en muchas ocasiones, las autoridades que las atienden las consideran culpables de su situación o “sospechosas” de estar inventándose o exagerando el relato.

Las mujeres de menos recursos tienen escaso acceso a la justicia, por falta de asesoría jurídica gratuita y por los múltiples desplazamientos que se ven obligadas a realizar si desean continuar con el proceso, para los que también necesitan contar con medios económicos.

Ni municipalidades, ni instituciones, ni servicios y operadores de justicia ni las Comisiones de la Mujer comunitarias y municipales, cuentan con información ordenada y actualizada de recursos institucionales y organizacionales para



enfrentar los casos de violencia de género que se dan cada día en el departamento. Por este motivo, presentamos este mapeo de organizaciones e instituciones que contribuye a solventar esta deficiencia.

### **1.1. Objetivo**

Con el documento que tiene entre manos pretendemos establecer un mapa de recursos institucionales y organizacionales de cinco municipios (San Antonio Palopó, Santa María Visitación, San Andrés Semetabaj, San José Chacayá y Sololá) del departamento de Sololá, para enfrentar los casos de violencia de género e intrafamiliar desde el nivel comunitario hasta el departamental.

### **1.2. Metodología**

La metodología utilizada consistió en la investigación y sistematización de los recursos institucionales existentes para acompañar a las mujeres en la ruta crítica de la violencia y proceso de denuncia para poder convertirse en sobrevivientes de violencia en cinco municipios (San Andrés Semetabaj, San Antonio Palopó, San José Chacayá, Santa María Visitación y Sololá) del departamento de Sololá.

El trabajo, para la consecución de objetivos, se dividió en cuatro fases; elaboración de instrumentos; investigación bibliográfica y de campo; sistematización y análisis de los resultados obtenidos y validación participativa del documento.

La consulta documental nos ayudó a contextualizar y conceptualizar el documento, mientras que, en la investigación de campo pudimos obtener valiosos testimonios, interpretaciones e información sobre los recursos y la utilización que se le da a los mismos. La recolección de la información sirvió para elaborar la propuesta de la ruta crítica y proponer; desde soluciones y procesos legales hasta el acompañamiento psicológico y personal a las víctimas. Finalmente, se validaron participativamente el mapeo y los resultados finales.



# Trazos guatemaltecos sobre la violencia

Las situaciones y legados del conflicto armado interno durante la década de los 80; la represión, los abusos, los actos inhumanos, las desapariciones y las huidas en busca de refugio hicieron que miles de hogares quedarán vacíos y rotos, dejando una imagen del tejido social guatemalteco quebrantado. Los Acuerdos de Paz firmados en diciembre de 1996, abrieron una ventana para la esperanza y la reconstrucción de los derechos y dignidad humana robada anteriormente; la mujer, la niñez y las personas damnificadas tenían una nueva oportunidad para vencer la inseguridad, la marginalidad, la pobreza, la discriminación y hacer frente a las consecuencias que el conflicto había dejado mediante la alfabetización, la educación, los servicios de salud, el cuidado personal, el retorno de las personas exiliadas, la reinserción en la sociedad materna y las prácticas no violentas.

No obstante, la aceptación de la violencia intrafamiliar y contra la mujer como algo natural y cotidiano, antes, durante y después del conflicto armado, ha hecho que el problema se haya relegado a un interés de segundo grado, demorando la intervención en la prevención, sanción y erradicación de la violencia. Producto del retraso, de las desintegraciones familiares y la pobreza, la violencia intrafamiliar, contra la mujer y niñez se ha seguido dando en todos los niveles (social, económico, educativo, cultural, étnico, laboral y familiar) y ámbitos (público y privado), convirtiéndolo en un obstáculo para el desarrollo personal, comunitario y colectivo.

Las costumbres, tradiciones, normas de conducta, paradigmas, hábitos, valores y prejuicios practicados y predominantes en el medio social e institucional de la cultura patriarcal guatemalteca han hecho que mediante sus espacios de socialización y comunicación; familia, iglesia, escuela, trabajo y Medios de Comunicación, se siga estigmatizando la situación de la mujer y niñez, reproduciendo relaciones de poder, sumisión y violación de los derechos personales.

## 2.1. Adentrándonos en la violencia contra las mujeres

Aunque se cuente con la ratificación de convenios internacionales y aprobación de leyes que apoyan y luchan a favor de la mujer, es apreciable que continúa habiendo discriminación, violencia, explotación, limitaciones en la participación pública y la permanente exclusión en la toma de decisiones.

Actualmente, dos de cada tres mujeres sufrimos algún tipo de violencia a diario, ya sea psicológica (malas palabras, desaprobaciones, humillaciones, burlas, desvalorizaciones, amenazas, hostigamiento), física (golpes, heridas, pellizcos, empujones, jalones de pelo, manadas, patadas), económica





(negación de asistencia económica y la posibilidad de trabajar o estudiar y quitarle su salario) o sexual (abuso sexual, embarazos no deseados, tocamientos indeseados, insinuaciones verbales, incesto, acoso sexual, hostigamiento sexual,). A consecuencia de ello, a menudo, se tiene como resultado la muerte o daños irreparables.

A pesar de que las mujeres guatemaltecas hemos sido audaces en la lucha por nuestras reivindicaciones, seguimos estando en los primeros lugares de violencia contra la mujer, (Según CONAPREVI) dentro de la cual está la morbi-mortalidad materna. La mayoría de las mujeres mueren por no recibir atención adecuada en salud, algunas mujeres no acuden a los servicios de salud por quedar muy lejos o no contar con los recursos necesarios para movilizarse, o porque nadie las orienta a hacerlo o lo tienen prohibido y desconocen los servicios a los que pueden optar.

El abandono de la pareja, los golpes sufridos, tanto físicos como emocionales, tienen secuelas negativas para la mujer; el auto-cuidado, la mejora de la salud físico-emocional, la crianza de las hijas e hijos, la desnutrición, el reconocimiento de los niños y niñas por parte del padre, incluso la pensión alimenticia son situaciones que no tienen fácil solución por la falta de colaboración paternal y las consecuencias que la violencia le ha ocasionado a la mujer. Estas problemáticas llevan a la mujer y su familia a estar en riesgo social de carecer lo mínimo para la subsistencia diaria y seguir alimentando el padecimiento de violencia.

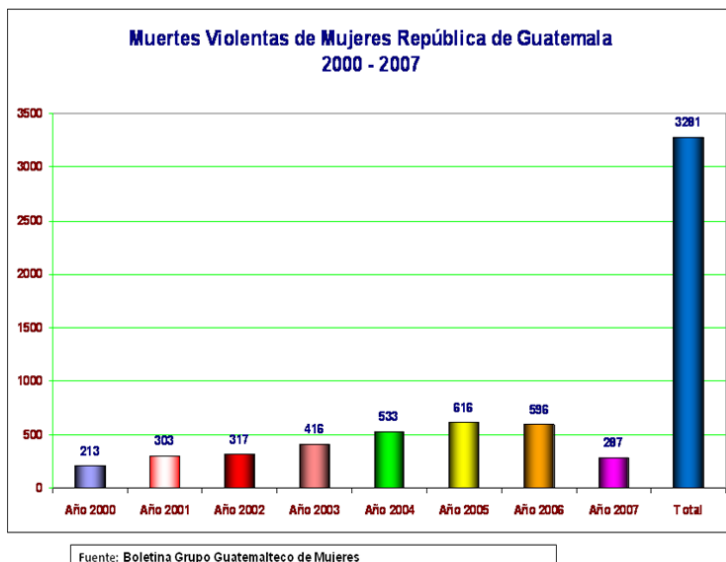
En la siguiente gráfica se observa el crecimiento de las denuncias tipificadas dentro del marco de la ley de violencia intrafamiliar (Gráfica N° 1) y el incremento de las agresiones contra las mujeres, niñas y niños, llegando a la expresión máxima de la violencia con los asesinatos y las muertes violentas (Gráfica N° 2) contra las mujeres durante el período del 2000 y 2007.

Gráfica N° 1



Fuente: Boletina Grupo Guatemalteco de Mujeres

Gráfica N° 2



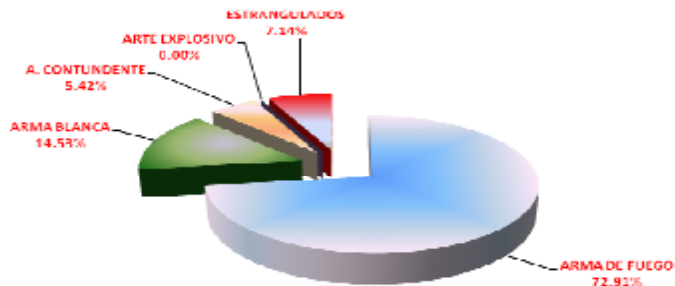
El último **“Diagnóstico situacional de las Muertes Violentas de Mujeres en Guatemala”**<sup>1</sup> realizado por GGM reveló los patrones más frecuentes encontrados en los asesinatos realizados hacia las mujeres. La mayoría de las asesinadas eran jóvenes en edad reproductiva, amas de casa o estudiantes, un alto porcentaje eran guatemaltecas, al resto no se la pudo identificar su nacionalidad o estatus migratorio debido a documentos falsos o ausencia de ellos. En cuanto a los lugares, gran parte de los hechos se ejecutaron durante la noche y en la vía pública, en menor número ocurrieron en el domicilio. El arma de fuego es la más utilizada para cometer los delitos “Existen patrones en los cuerpos de las mujeres asesinadas: agresión extrema, abuso sexual, sobredosis de drogas y en varios casos mutilaciones, lo cual diferencia los patrones encontrados en los cuerpos de los hombres” (GGM, 2002). Datos que se corroboraron en el informe<sup>2</sup> (Gráfica N° 3) de enero a julio del 2009 realizado por el Centro de Coordinación de Información Interinstitucional (CECOIN).

Todo ello, ejemplifica la magnitud de la gravedad de la violencia extrema contra las mujeres y su máxima consecuencia; la muerte.

1 Grupo Guatemalteco de Mujeres, GGM. (2005) “Diagnóstico situacional de las Muertes Violentas de Mujeres en Guatemala”. Programa Plurianual Democracia y Derechos Humanos de la UE. Guatemala. Febrero 2005.

2 Centro de Coordinación de Información interinstitucional, CECOIN. (2009) “Personas de sexo femenino fallecidas: Enero a Julio año 2009”. República de Guatemala.

Mujeres fallecidas, especificando causa de la muerte



## 2.2. El departamento de Sololá

En cuanto al departamento de Sololá continuamente se conocen hechos de violencia en contra de las mujeres y sus familias; es uno de los lugares con mayor incidencia de violencia intrafamiliar y conyugal. Según CERIGUA, la defensoría de la mujer de la PDH de Sololá registró más de 40 denuncias de violencia intrafamiliar ocurridas en el primer semestre del año 2007. De igual manera, otras instancias como la Policía Nacional Civil (PNC), el Ministerio Público (MP) y la Defensoría de la Mujer Indígena (DEMI) reportaron un incremento en los casos de violencia intrafamiliar dentro de las comunidades de los diferentes municipios del departamento.

En muchas de estas comunidades, las mujeres han iniciado procesos organizados para demandar sus derechos y el aumento de la preocupación por algunas entidades gubernamentales y no gubernamentales de contribuir en la disminución y erradicación de la violencia intrafamiliar y contra la mujer.

## 2.3. La legislación Guatemalteca habla sobre la violencia

Guatemala es un país que ampara y avala diferentes convenios y leyes internacionales para poder sancionar, erradicar, sensibilizar y actuar ante la violencia contra las mujeres y garantizar el cumplimiento de los Derechos Humanos aprobados en 1948. La ratificación de éstas se observa en las leyes nacionales y políticas públicas aprobadas.

### Internacional

- Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (1979)
- Programa de Acción de Viena dentro del marco de la 'Conferencia Mundial sobre Derechos Humanos' (Viena, 1993)
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia contra la Mujer (Belém do Pará, 1994)

## Nacional

- Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia Intrafamiliar (Decreto 97/1996)
- Ley contra el Femicidio y otras formas de violencia contra la Mujer (Decreto 22/2008)
- Ley de dignificación y promoción Integral de la mujer (Decreto 7/99): contiene enunciados fundamentales para eliminar la violencia contra las mujeres
- Decretos legislativos 80/98 y 27/99: reformas al Código Civil referentes al rol que hombres y mujeres deben desempeñar en el matrimonio y reforma al Código Penal, en cuanto a la derogatoria de los delitos del adulterio y concubinato, acción de inconstitucionalidad presentada por mujeres de la sociedad civil.

## 2.4. Políticas públicas a favor de las mujeres

Las políticas públicas a favor de las mujeres son mecanismos que nos han ayudado a institucionalizar procesos que los gobiernos utilizan para ejecutar programas y asignar recursos para corregir las desigualdades sociales y para mejorar las condiciones de vida de la población.

El Plan de Desarrollo Social de 1991, pretende impulsar el desarrollo de las mujeres a través de proyectos productivos y el acceso a servicios de consumo con el apoyo de la cooperación internacional. En las acciones implementadas al respecto se ha tratado de incorporar la perspectiva de género, albergando en sí estrategias y aportaciones propuestas por la Conferencia Mundial sobre la Mujer realizada en Nairobi en 1985, orientadas hacia el año 2000 y la Convención de todas las formas de Discriminación contra la mujer de 1979.

Las acciones en contra de la violencia hacia las mujeres se empiezan a llevar a cabo después de ser adoptada y ratificada la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres por parte de Guatemala. Este hecho, logrará incluir algunas acciones al Programa Laboral de Desarrollo, como talleres de sensibilización y conocimiento sobre *la Ley de Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar*.

En los años 1999 y 2001 se elabora el documento **Políticas Públicas y Plan de Equidad de Oportunidades para las mujeres**. Aquí nacerá la Coordinadora Nacional para la Prevención y Erradicación de Violencia Intrafamiliar y Contra las Mujeres<sup>3</sup> (CONAPREVI) quién trabajará el eje de la violencia contra las mujeres integrado en la política pública de las mujeres; uno de los trabajos realizados dentro de la política el PLANovi 2004/2014.

---

3 Integrada por representantes del Gobierno y Sociedad Civil (Red de la No Violencia)



## 3.1. Conceptos básicos

### ■ Grupo de Apoyo:

Espacios de reflexión, encuentro y solidaridad, donde se reúnen mujeres con el fin de buscar alternativas para enfrentar las distintas formas de violencia, facilitado por una especialista en la problemática. Los grupos pueden ser cerrados o abiertos, es decir; los grupo cerrados, son grupos que ya están compuestos por mujeres, que llevan un proceso conjunto y continuo. No se puede acceder a ellos, pues el grupo una vez que se ha creado no puede entrar nadie más. Mientras que en el abierto, las mujeres pueden llegar sin ningún problema.

### ■ Grupo de Autoayuda:

*“Son espacios de reflexión, encuentro y solidaridad para las mujeres, con el objetivo de detener la violencia que enfrentan. Las participantes logran empoderarse y mejorar las condiciones de vida, lo que les permite enfrentar su situación utilizando sus fortalezas. Es facilitado de forma rotativa por las integrantes del grupo, no utilizan ninguna metodología, ni secuencia en temas y son abiertos”.* (GGM, 2000)

### ■ Re victimizar:

Volver a convertir en víctima a una persona exponiéndola a alto riesgo de peligro, hasta el punto de perder la vida por no atender su problemática.

### ■ Ruta Crítica<sup>4</sup>:

*“La ruta crítica es un proceso que se construye a partir de la secuencia de decisiones tomadas y acciones ejecutadas por las mujeres afectadas por la violencia y las respuestas encontradas en su búsqueda de soluciones”*

Este proceso es iterativo y constituido tanto por factores impulsores relacionados con las mujeres sobrevivientes de violencia y las acciones emprendidas por éstas, así como las respuestas de los prestatarios de servicios, que a su vez vuelven a afectar los factores impulsores por parte de las mujeres. Este proceso reconstruye la lógica de las decisiones, acciones y reacciones de las mujeres en su búsqueda de solución del problema de violencia intrafamiliar que se enfrenta en su vida.

<sup>4</sup> OPS, 1998



El inicio de la ruta crítica se puede considerar como “romper el silencio” asociado con la situación de violencia. Es decir, la mujer inicia su ruta crítica cuando decide divulgar detalles previamente ocultados a una persona fuera del ámbito familiar, como un primer esfuerzo por mejorar su situación.

Finalmente, la ruta crítica describe tanto las fuentes de apoyo externas como las características propiamente internas que se incluyen en la búsqueda de solución. Reconoce abiertamente los factores que impulsan a la mujer a buscar ayuda, entre ellos; la información, el conocimiento, percepciones, actitudes que ella posee y su experiencia previa con fuentes similares, la existencia de apoyo de personas cercanas. Describe las acciones que ella emprende y los factores de respuesta encontrada, entre ellos, el acceso, la disponibilidad y calidad de servicios, las actitudes y los comportamientos de los prestatarios de servicios y los resultados positivos y negativos que la mujer obtiene.

■ **Sobrevivientes:**

Personas que han enfrentado hechos de violencia continua y han creado mecanismos de auto protección para frenarla y minimizarla.

■ **Víctima:**

Persona que padece daño por culpa ajena.

■ **Violencia:**

Es todo acto y omisión que de manera directa e indirecta conlleva cualquier actitud en contra de la moral, ética, las leyes de la naturaleza y el sistema jurídico penal nacional o internacional, pudiendo ser ejercida contra una persona, un animal o incluso un objeto y que en general afecta la vida, la salud, la integridad física y psicológica, la libertad sexual, el patrimonio y hasta el orden institucional de una nación.

■ **Violencia contra la Mujer<sup>5</sup>:**

Desde el punto de vista teórico, la violencia contra las mujeres es un concepto que sirve para explicar las causas, manifestaciones y consecuencias de cualquier acción o conducta en contra de las mujeres, por su condición de género subordinado, ocasionando daños en los ámbitos físico, emocional, sexual, patrimonial o económico que pueden llevarles a la muerte. La violencia contra las mujeres ha sido abordada desde varias vertientes de análisis:

Desde la **vertiente psicológica**, la violencia contra las mujeres y la intrafamiliar son explicadas por desórdenes individuales. Las personas son violentas por aberraciones, deficiencias o enfermedades mentales. Es decir, son aspectos psicológicos o biológicos los factores que causan la violencia.

<sup>5</sup> CONAPREVI, 2005



La **vertiente sociológica** nos remite a aspectos de orden socio estructural referidos a las experiencias de socialización del agresor o agresora, el estrés situacional y eventos precipitantes.

La **vertiente de análisis feminista** es quizás la que más ha profundizado en este tipo de análisis. Esta óptica pone en el centro del debate, el problema del poder y el control que socialmente ejercen los hombres contra las mujeres, el miedo y la necesidad de controlar lo diferente y lo diverso.

La violencia contra las mujeres es desde este modelo el resultado de las relaciones de poder opresivas entre los sexos:

*"...el maltrato como expresión de poder en la relación hombre-mujer, encuentra su elemento disparador en el requerimiento patriarcal que estipula que el hombre se constituye en el vigilante del acatamiento de los roles que le han sido asignados socialmente a la mujer. El no cumplimiento del rol o el argumento vehiculizador del maltrato. Pero quede claro que el maltrato puede operativizarse con la simple representación de la recusación del rol. La inseguridad de poder controlar su objeto de dominio es justificación suficiente para recurrir al maltrato" (Vásquez, 1988)*

La violencia contra las mujeres ocurre de manera unidireccional, puede ser efectuada por uno o varios hombres, pueden ser de diferentes edades, condición socioeconómica y grupo sociocultural y, finalmente, pueden arremeter contra una o varias mujeres.

Así mismo, desde la experiencia de la Asociación Nuevos Horizontes (ANH) la violencia contra la mujer se entiende como todo acto de violencia hacia el sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico hacia la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se produce en el ámbito privado como en el público. Por consiguiente, la violencia contra la mujer abarca los actos manifestados por las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres.

Ignorar la VCM (Violencia contra la Mujer) en la violencia social entraña el riesgo de no llegar a conocer el problema y sus dinámicas y carecer de recursos adecuados para enfrentarlo en forma efectiva, como por ejemplo partir de la desconcentración del poder entre hombres y mujeres.

Las **características** principales de la violencia contra las mujeres son:

- La **desigualdad de poder** como una de las causas identificadas.
- La violación directa de los Derechos Humanos.
- La especificidad de este tipo de violencia hace que ser **mujer** sea un **factor de riesgo** para padecerla, en una sociedad que discrimina a las mujeres

-**No se limita** al espacio doméstico.

-Tener **raíces específicas**, por lo que no se puede asumir que comparta o evolucione en sintonía con la violencia social.

### ■ **Violencia Física**

Es cualquier acción, en relaciones desiguales de poder, que desencadene un daño físico no accidental; interno, externo o ambos, mediante el uso de la fuerza física o algún tipo de arma pudiendo ocasionar la muerte a la persona agredida.

**Manifestaciones:** Golpes en la cara, la cabeza o el cuerpo; patadas en diferentes partes del cuerpo, empujones, jalones de pelo, pinchazos, azotes con fajas, cuerdas, alambres u otros objetos, mordiscos, arañazos, lanzamientos de objetos como platos de comida, ollas, cuchillos, machetes... (Aunque no lleguen directamente al cuerpo, a las paredes o al piso), encerrar, manejar en estado de ebriedad o de forma temeraria, poniendo en riesgo la integridad física de la otra persona, intentos de asfixia con las manos, almohadas u otros objetos.

### ■ **Violencia de Género:**

Todo acto de violencia ejercida contra la mujer por el hecho de serlo, que causa o es susceptible de ocasionar daño, sufrimiento físico, sexual y/o psicológico, incluyendo las amenazas de tales actos y la restricción o privación arbitraria de la libertad, tanto pública como privada.

La violencia de género puede ser ejercida tanto en el espacio público (son espacios de participación ciudadana, asociaciones) como en el privado (en casa) de forma económica, jurídica, política, ideológica, moral y/o corporal. En cuanto a los materiales u objetos, cualquiera puede ser el que cause tortura, daño o sufrimiento contra las mujeres.

La restricción a la participación de las mujeres en los proyectos de desarrollo, limitación de sus posibilidades para extraer beneficios de los proyectos y prohibición en la toma de decisiones, negándoles sus derechos y reproduciendo el desequilibrio y la inequidad entre ambos sexos es tipificado como violencia de género.

### ■ **Violencia Económica o Patrimonial**

Acciones u omisiones realizadas por el agresor o agresora que afecta a la supervivencia de los demás miembros del hogar, despojando o destruyendo sus bienes personales o de la sociedad conyugal.

Manifestaciones: destrucción o robo de la casa, la habitación o del lugar de vivienda, los enseres y equipamiento doméstico, quitar la tierra, otros bienes o inmuebles, efectos personales de las personas afectadas, negar las necesidades básicas o los gastos básicos para la supervivencia del núcleo familiar,



apropiarse de los bienes mediante chantajes afectivos, amenazas con quitar bienes u obligar a un miembro del grupo familiar a entregar su salario o ingresos.

#### ■ **Violencia Intrafamiliar:**

Cuando hablamos de violencia intrafamiliar nos referimos a cualquier tipo de acción, omisión o conducta mediante la cual se ocasiona sufrimiento físico, psicológico, sexual y/o patrimonial, mediante engaño, seducción, amenaza, acoso, coacción o cualquier otra medida en contra de uno o más miembros del grupo familiar, los cuales tengan una relación existente ya sea de afinidad, sangre o afiliación.

Estas acciones producen intimidación, castigo, humillación, niegan la dignidad, menoscaban la seguridad, afectan gravemente en la autoestima, en la personalidad, rompen la armonía, el equilibrio, el bienestar físico, psicológico, patrimonial, sexual y ralentizan el desarrollo personal del familiar agredido.

A diferencia de la violencia contra las mujeres, la violencia intrafamiliar sucede dentro de un ámbito específico (la familia) y tiene causas y dinámicas diferentes.

Dentro del ámbito que transcurre, la violencia intrafamiliar puede ser unidireccional hacia arriba o hacia abajo, pudiéndose dar de persona adulta (padre o madre) hacia niña o niño (hija o hijo) y viceversa, de adultos hacia ancianos (del padre o la madre hacia el abuelo o abuela de la familia), entre adultos (entre el padre y la madre) y, finalmente, entre hermanos y hermanas. Estas agresiones pueden ocurrir en el hogar (espacio privado) o en la calle, trabajo y escuela (espacio público).

■ Las posibles definiciones que se podrían dar serían las siguientes; todo acto de naturaleza abusiva o de negligencia contra niñas, niños, adolescentes, personas adultas, ancianas o con alguna discapacidad, llevado a cabo, dentro de la familia biológica o adoptiva o como cualquier acto de naturaleza abusiva al interior de la familia o grupo que funcione como familia, cometido por quienes tienen mayor poder y autoridad.

■ Entre las causas más comunes para maltratar a otra persona están:

- • **Alcoholismo:** Un gran porcentaje de los agresores conyugales están bajo los efectos del alcohol cuando agraden a sus compañeras, compañeros u otros integrantes de la familia.
- • **Ignorancia:** El agresor cree que no hay otra vía para resolver los conflictos que el maltrato.
- • **Impulsos:** Las acciones impensadas (acción-reacción), por lo general, terminan en violencia.

- **Comprensión:** Los diferentes caracteres de las personas que conforman la familia y la falta de aceptación y comprensión de los mismos, crean situaciones que dan pie al maltrato.
- **Incomprensión hacia los niños, niñas y personas ancianas de la familia:** Cada miembro de la familia necesita y requiere de un cuidado especial, a menudo, cuando las personas son dependientes, las responsables de las mismas a causa del estrés, agotamiento o incomprensión se desquitan agrediéndolas.
- **Drogadicción:** Muchas personas se drogan para desinhibirse, convertirse en otra persona o escapar de la realidad en la que se encuentran, llegando a maltratar a los miembros de su familia por estar bajo su efecto o para conseguir el dinero necesario para comprarla.

#### ■ **Violencia psicológica o emocional**

Es toda acción u omisión con propósito de degradar o controlar las acciones, comportamientos, creencias y decisiones de otras personas, por medio de la intimidación, manipulación, amenaza directa, indirecta, humillación, aislamiento o cualquier otra forma que implique un perjuicio en la salud psicológica, la autodeterminación, la autoestima, la identidad o el desarrollo de la persona, o que atente con el desarrollo integral de las personas del grupo familiar en especial de la mujer o pareja, afectando sus aspiraciones de capacitarse y de superarse, limitando sus habilidades y provocando frustración.

**Manifestaciones:** Insultos constantes, negligencia, humillación, no reconocimiento, chantaje, degradación, ridiculización, rechazo, manipulación, amenazas, explotación, comparación, destrucción de propiedades, tesoros, objetos apreciados o mascotas de la víctima, celos excesivos, actitud posesiva y falta de colaboración en las tareas de la casa o en el cuidado de las personas dependientes del hogar, prohibición que la persona estudie, trabaje o se capacite.

**Control económico, hostigamiento y acoso:** Creerse que es el único miembro de la familia que conoce las necesidades de los otros y como la única persona capaz de satisfacer necesidades.

**Aislamiento de amigos, amigas y familiares:** Prohibir que visite o que sea visitada o visitado. Utilizar frases como...“los otros son peligrosos”, “las necesidades emocionales solo pueden ser satisfechas en la familia”, “las mujeres buenas están siempre en su casa”, “los niños buenos prefieren a sus hermanos y no necesitan de amigos ni amigas”.

#### ■ **Violencia Sexual**

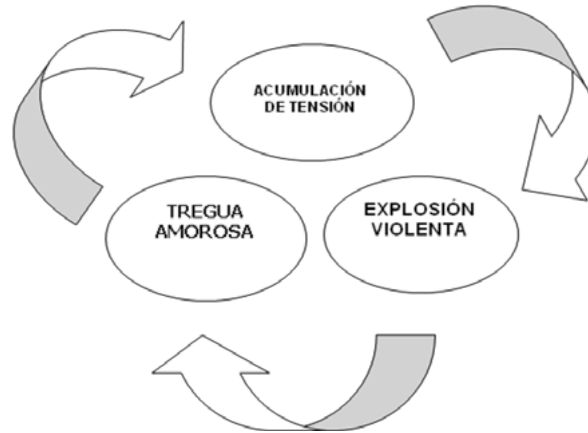
El abuso o violencia sexual se define como cualquier conducta sexual directa o indirecta que ocurra en contra de la voluntad de la otra persona o cuando ella no esté en condiciones de tomar la decisión. Podría ser todo acto en el que una persona en relación de poder involucra a otra en una actividad de contenido sexual en la que arremete y de la que el agresor obtiene gratificación.





**Manifestaciones:** abusos deshonestos; manoseo, exhibicionismo, violación e incesto, pornografía, ya sea exposición o participación u obligación a prostituirse, tener sexo, mantener sexo oral, penetración sexo genital o con objetos.

### 3.2. Ciclo de la violencia intrafamiliar (adaptable a la violencia específica contra la mujer)



Dentro del ciclo de la violencia, nos encontramos con diferentes formas de ejercer la violencia; física, psicológica o emocional, sexual y económica o patrimonial.

La psicológica es la primera violencia y la más cruel; el maltrato verbal y acciones de agresión no directas hacia la víctima hacen que emocionalmente vaya decayendo, de tal forma que sea más fácil su manipulación y silencio hacia los actos que ocurren en la casa; la agresión física, sexual y económica se van añadiendo al círculo de violencia que se ha empezado a dar.

Recordemos que la violencia nunca es consentida en una relación de igualdad; la agresión es una reivindicación de poder y control en la relación. En los delitos sexuales es imposible encontrarse en las mismas condiciones como para poder consentir las siguientes relaciones sexuales; el contacto sexual entre niñas o niños y adultos y el incesto entre el padre, la madre y la hija o el hijo.

#### ■ Fases del ciclo

Una vez instaurada la violencia dentro de la vida familiar, la dinámica que ésta va tomando es cíclica y continuada, junto con las múltiples y complejas formas que va tomando. A no ser que la persona agredida pida ayuda y salga del círculo de mentiras y agresiones en la que está inmersa.

El ciclo de violencia se desarrolla siempre en tres etapas. Estos ciclos de agresión pueden aparecer a lo largo de toda la relación; desde el inicio (noviazgo), una vez casados, con el nacimiento de los hijos e hijas, después de muchos años.

Es importante comprender el desarrollo del ciclo de la violencia, así como sus etapas para poder identificar cómo se van presentando y configurando ya que posibilita reconocer en qué etapa del ciclo se encuentra la persona ofensora y que nivel de riesgo puede estar viviendo la persona afectada.

### **Fase 1: Acumulación de tensión**

En esta fase, se va acumulando la tensión mediante pequeños pleitos, reclamos, insultos y enojos que se irán convirtiendo poco a poco en situaciones de mayor intensidad.

Dentro de las situaciones que se ven, por un lado, la persona agredida o víctima, quiere calmar al agresor y evitar que el problema se agrave. Mientras que, por otro lado, busca estrategias para sobrevivir e intentar comprender lo que le está pasando mediante mecanismos y actitudes de **negación, racionalización y minimización** de los hechos.

Dentro de la **negación**, la víctima intenta negar y esconder los sentimientos y la realidad de maltrato que está sufriendo, se culpa de lo que ocurre y se repite frases como *“no pasa nada, todo está bien, solo estoy un poco cansada”*.

Mientras que en la **racionalización** la víctima trata de justificar el abuso que está padeciendo buscando explicaciones en factores externos y mostrando características compasivas hacia el agresor, *“sé que no quería pegarme pero estaba muy tenso porque le fue mal en el trabajo”, “es que yo no hice bien la tarea”*.

Finalmente, la **minimización** se da cuando la agredida intenta disminuir la importancia o los hechos ocurridos, *“solo rompió mis juguetes; pudo haberme pegado y no lo hizo”*.

### **Fase 2: Explosión violenta o momento agudo**

Esta fase se caracteriza por una fuerte e incontrolable descarga de violencia ya sea, física, emocional o sexual. Las personas agredidas viven la etapa de formas muy distintas, puede que se sientan atrapadas e incapaces de huir, que no tengan ninguna posibilidad de resistirse y solo traten de no provocar al agresor, con el fin de que se le pase la explosión de ira.

A menudo, les invade un sentimiento de incredulidad ante los hechos *“esto no puede estarme pasando a mí”* o evitan buscar ayuda externa, a no ser que se encuentren gravemente heridas. Por lo general, es la misma persona agresora u otros familiares los que le curan las lesiones o trasladan al hospital.



Calmado el momento agudo o de explosión, se produce un distanciamiento entre la persona afectada y el agresor. En el cual, la agredida tiene la oportunidad de tomar alguna decisión al respecto; salir a buscar ayuda o marcharse de la casa, aislarse dentro del hogar a causa del pánico, impotencia o depresión, con posibilidad de suicidio o no hacer nada.

### **Fase 3: Tregua amorosa o luna de miel**

Tras el período de la agresión violenta, viene la fase de la calma caracterizada por parte del agresor, por un comportamiento cariñoso y de arrepentimiento, en el cual pide disculpas y ofrece regalos, con el fin de conseguir el perdón de la persona agredida y promete no volver a cometer la agresión. El agresor intenta, y a menudo logra, convencer a la víctima de que ella es la culpable de sus enojos y acciones.

De tal forma, que la persona agredida se encuentra desconcertada, recibir un comportamiento cariñoso y cuidado que siempre añoró después de la violencia conlleva profundos estados de confusión, se cree no encontrar solución y no logra poner límite a la situación de abuso, cediendo a sus necesidades, derechos y recursos. Junto con ello, se encuentra con un miedo aterrador que inunda a la persona por posibles nuevas represalias si no cede.

Si la víctima decide no perdonar, el agresor construye alianzas con otras personas para que la presionen y lo termine perdonando, la dicen que las personas que se aman logran superarlo todo e intentan hacerle responsable de lo que le pase al ofensor, quién utiliza el chantaje del suicidio y amor.

Esta tercera fase puede durar horas, días, semanas y meses; pero hay que tener en cuenta que el ciclo se vuelve a repetir una y otra vez, convirtiéndose la agresión cada vez mayor que en el ciclo anterior.



# Conocimientos, actitudes y percepciones sobre la violencia contra la mujer e intrafamiliar

"Sufrimos maltrato, golpes, violaciones sexuales, maltrato a nuestros hijos e hijas, esto hace que venga el llanto y el miedo"  
(Anónima)

Al iniciarse el proceso de identificación de los recursos institucionales para la atención de mujeres sobrevivientes de violencia, se desarrollaron una serie de actividades en los municipios seleccionados.

Este estudio permitió identificar de manera general los conocimientos, actitudes y percepciones de la población sobre el tema de violencia contra las mujeres, las principales acciones que se realizan para recibir atención al problema y el tipo de atención que reciben en el ámbito familiar, social e institucional. También se obtuvo información desde actores y actoras comunitarias e instancias responsables de la atención a los casos de VIF (Violencia Intra Familiar) y VCM.

Es importante mencionar que tanto las mujeres como autoridades, líderes y líderes comunitarias y algunas personas que integran el personal institucional de entidades gubernamentales y no gubernamentales que trabajan sobre la temática, hacen mayor referencia a la violencia intrafamiliar, y no se visibiliza de manera específica la violencia contra la mujer.

A continuación se dan conocer los resultados de los conocimientos, actitudes y percepciones desde la visión de las mujeres y de la población en general.

## 4.1. Hablando con la población

La concepción sobre la VCM en los municipios generalmente está relacionada con la vida cotidiana de las familias y especialmente, de las mujeres, lo que en nuestra definición estaría enmarcado dentro de la VIF. Recordémoslo.

VCM	VIF
Causas, manifestaciones y consecuencias de cualquier acción o conducta en contra de las mujeres, por su condición de género subordinado, ocasionando daños en los ámbitos físico, emocional, sexual, patrimonial o económico que pueden llevarles hasta la muerte.	Cualquier tipo acción, omisión o conducta mediante la cual se ocasiona sufrimiento físico, psicológico, sexual y/o patrimonial, mediante engaño, seducción, amenaza, acoso, coacción o cualquier otra medida en contra de uno o más miembros del grupo familiar, los cuales tengan una relación existente ya sea de afinidad, sangre o afiliación.

Busca  
ayuda en tu  
comunidad.



Los hombres opinan que la violencia intrafamiliar es 'el incumplimiento de las responsabilidades como "jefes del hogar", además de pegar a la mujer, hijos e hijas', además de ello, consideran que hay causas que los llevan a estas acciones, como la falta de respeto por parte de sus descendientes o compañera "a veces los hijos, las hijas o la mujer no hacen caso", esta situación hace que pocos reconozcan la responsabilidad del suceso en el hombre. Está percepción se deriva de la cultura patriarcal y el pensamiento ancestral de que pegar a la esposa, hija o hijo es considerado como algo normal y no como un delito. Puesto que 'el hombre es agresivo por naturaleza, y no considera que golpear a la esposa, hijos e hijas sea un delito'.

En cuanto a las mujeres, consideran que "la violencia es el maltrato verbal y físico (golpes) que reciben como esposas, sus hijos e hijas, la infidelidad que comete el esposo, la falta de respeto de los niños y niñas hacia sus padres y el abuso sexual de los hombres de la familia hacia las niñas (padrastrros, tíos, abuelos, padres, cuñados o hermanos)". Por otro lado, reconocen, también que la violencia que sufren puede llevarlas hasta la muerte si no buscan ayuda a tiempo. Además de las consecuencias que ésta tiene en sus hijos e hijas.

A nivel general, en vez de ver la **VCM y la VIF** como **un problema social de la manifestación de las relaciones de poder**, se ve como un problema del que no se habla públicamente por darse dentro de la pareja o familia y solucionarse dentro del mismo ámbito.

## 4.2. Visión de las mujeres

*"La violencia nos pone a pensar en el mañana de nuestros hijos e hijas" (Anónima)*

- Ser la propia víctima o la noción de otros casos cercanos de violencia es la razón de la mayoría de los conocimientos adquiridos de las mujeres en el tema, además de la transmisión de información por parte de algunas lideresas capacitadas.
- Partiendo de estos conocimientos previos, las participantes de los grupos ante las **causas de la violencia** expresaron que "las principales causas de la violencia hacia nosotras, las mujeres, son el alcoholismo, el machismo, los chismes de los vecinos, la discriminación, las burlas entre las familias y vecinos, la desigualdad entre hombres y mujeres, los patrones culturales y mitos, el analfabetismo, los celos, la incomprensión entre el matrimonio, la desvalorización de la mujer, los niños y las niñas, el desconocimiento de nuestros derechos, la ignorancia y falta de información, junto con la falta de respeto, la comunicación en la familia, la sensibilización de la sociedad y la falta de unidad y paz en las familias, por tradiciones, valores y principios de nuestros pueblos. Finalmente está el no proporcionar gasto, por parte del hombre, teniendo la mujer que robar leña, y provocar problemas con los vecinos, enojándose el esposo y, pegando, éste a la mujer. Cuando no se culpa a los hijos e hijas de la situación y se les pega"



Las **consecuencias** de todo ello son múltiples y afectan a diferentes aspectos de la mujer, hijos e hijas; emocionalmente, se siente una con *“miedo, tristeza, preocupación, pena, estrés, apatía, depresión, sin valor, con baja autoestima (la mujer, los hijos y las hijas), sumisa hacía el hombre, sin ánimo para hacer nada, desalentada para trabajar y comer,...”*. La salud de la familia también padece consecuencias como *“la desnutrición, desmayo, creación y padecimiento de enfermedades, no se duerme por el dolor y las heridas del cuerpo y corazón, muerte por golpes o materna, suicidio,...”*. Económicamente y laboralmente, en cambio, *“aumenta la pobreza familiar y las cargas que llevamos las mujeres, hay falta de recurso para alimentos, educación y salud, hay una desvalorización hacía nuestro trabajo, somos discriminadas; y sólo somos para estar en casa y no salir ni participar en organizaciones”*.

La consecuencia de *“no reconocer la violencia como un problema social”*, por tanto, conlleva a la posible *“desintegración familiar, inestabilidad social y emocional, irrespeto a los derechos de la mujer, niños y niñas, la delincuencia común, drogadicción y prostitución de jóvenes, abandono de la familia, falta de participación social, no hay libertad para vivir bien. Todo esto no nos deja tener un desarrollo integral de la comunidad”*.

Los casos de maltrato que se han dado en las comunidades han sido de violencia física, psicológica, sexual y económica. Estos hechos además de afectar a las mujeres tienen repercusión en toda la familia y comunidad, teniendo consecuencias graves y difíciles de superar.

*“La violencia nos da dolor del corazón, dolor de estomago, ganas de vomitar, el problema de cólicos, no dan ganas de comer y hasta puede causar la muerte”* (Anónima)

### **4.3. Líderes, representantes, autoridades comunitarias y personal institucional opina**

*“La mayoría de hombres piensan que golpear a la mujer es algo normal, no saben que es un delito, creen que es una forma de demostrar su superioridad y que son la cabeza del hogar.”* (Anónima)

Los conocimientos de líderes, representantes y autoridades comunitarias son parciales; no se conocen muchas de las manifestaciones, consecuencias y formas. La creencia sobre la problemática como cotidiana ha hecho que le resten importancia y no la hayan priorizado, ni buscado mecanismos de actuación y acompañamiento, dejando y creando, desde los núcleos de organización de coordinación comunitarios, grandes vacíos, tanto en la sensibilización y formación, como en los recursos de atención y asistencia.



El personal institucional de los municipios, en cambio, muestra conocimientos generales; conciben e identifican la violencia como golpes, malos tratos, agresiones verbales, abusos y violaciones sexuales que sufren, principalmente, las mujeres de diferentes edades. Además de ello, este problema común ubicado en todas las comunidades y grupos étnicos no discrimina a las víctimas por cuestiones económicas, académicas o raciales.

El 90% de los representantes entrevistados identificaron como principal tipo de violencia la física, un menor porcentaje reconoció que además de la física existe la violencia psicológica y sexual. Aproximadamente un 25% reconoció la violencia económica y un 5% la social; es decir, la falta de oportunidades en los ámbitos públicos para obtener un empleo y participación política.

Los abusos sexuales, violaciones a mujeres, han sido poco mencionados, el registro de denuncias son mínimas y la mayoría de casos son conocidos por comentarios y conversaciones entre comunitarios y comunitarias. Lo cual corrobora los datos obtenidos en el conocimiento de recursos que hay en atención a la problemática, el apoyo que pueden dar y la desconfianza que éstos crean ante la eficacia y eficiencia de la solución; aproximadamente el 45% mencionó la PNC y Juzgado de Familia como recurso, mientras que un 20% añadió la PDH, Municipalidad, DEMI y Alcaldías Comunitarias.

El siguiente cuadro muestra las principales causas y consecuencias que identificaron las organizaciones comunitarias e instituciones.

<b>CAUSAS</b>	
<b>Psicológicas</b>	<b>Contextuales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>» Enojo</li> <li>» Desconfianza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Influencia de una sociedad violenta</li> <li>» Amigos callejeros de los hombres agresores</li> </ul>

CAUSAS	
Sociales	Económicas
<ul style="list-style-type: none"> <li>» Machismo</li> <li>» Alcoholismo</li> <li>» Pérdida de valores</li> <li>» Desconocimiento y no reconocimiento de los derechos de las mujeres</li> <li>» Drogadicción</li> <li>» Infidelidad</li> <li>» Celos</li> <li>» Malas relaciones familiares</li> <li>» Falta de comunicación y comprensión</li> <li>» Discriminación</li> <li>» Chismes</li> <li>» Hombres que han migrado, vuelven a su hogar, ya no se sienten bien y comienzan las inconformidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Falta de recursos económicos</li> <li>» Pobreza</li> <li>» Desempleo</li> </ul>
CONSECUENCIAS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>» Baja autoestima, depresión, miedo, problemas de salud, enfermedades, divorcio, retiro de hijos e hijas de la escuela, cárcel.</li> </ul>	

Junto con la identificación de las causas y consecuencias las personas entrevistadas coincidieron en la **urgencia y necesidad de implementar acciones** que permitan mejorar la calidad de los servicios de atención a las personas que sufren violencia, así como en la propuesta de **agilización de los procesos**, dando una rápida y efectiva resolución a los casos.

Las peticiones y necesidades planteadas se dividieron en tres focos o áreas de actuación; el fortalecimiento institucional, la sensibilización, promoción y capacitación, y la implementación de centros de atención integral para las mujeres e hijos e hijas que sufren violencia.

**a. Fortalecimiento Institucional:**

- Contar con asesoría técnica especializada en la atención de la violencia padecida por mujeres, niños, niñas, adolescentes y personas mayores.
- Promover la recuperación de la confianza en las instituciones.

**b. Sensibilización, Promoción y Capacitación:**

- Difundir leyes nacionales e internacionales a favor de los grupos vulnerables (mujer, niñez, adolescencia y vejez)
- Sensibilizar a distintos sectores de la población para asumir responsabilidades no solo a nivel institucional sino en las comunidades y en cada una de las familias.



- Formar al personal de instituciones, líderes y líderesas para que sean competentes en la atención de los casos (sensibilización, conocimiento, atención)

**c. Implementación de centros de atención integral para las personas que sufren violencia.**

- Atención integral para las mujeres que sufren violencia.



# ¿Cómo hacer frente desde las comunidades a la violencia intrafamiliar y contra la mujer?

## 5.1. ¿Dónde acuden las mujeres como primer paso?

Actualmente, en los cinco municipios investigados, el 30% de las mujeres que sufren violencia, en primera instancia acuden a un familiar para pedir apoyo, el cual las recomienda regresar a su hogar en busca del perdón y reconciliación. Por lo general, no quieren denunciar y tampoco llegan a hacerlo en las instancias públicas; la tardanza en los procesos, la falta de tiempo para éstos, el arrepentimiento y las presiones familiares son algunas de las causas y motivo tanto de la negación a la denuncia, como de la reconciliación matrimonial.

El 20% de las mujeres acude a la PNC la cual, en opinión de algunas participantes, ofrece una adecuada atención. No obstante, el resto de participantes opina que la mayoría del personal no está sensibilizado y frecuentemente, enfatizan la culpabilidad en la persona agredida, es decir, en ellas, “seguro que no le hace caso al esposo o no ha cumplido sus obligaciones y ha conseguido enojarlo”. Principal factor por el cual las mujeres no denuncian el caso ante la policía. Otro 20% va directamente al Juzgado de Paz de su municipio.

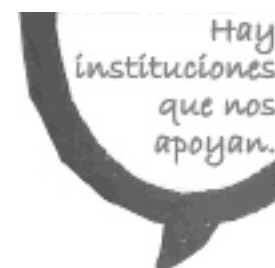
En el caso del 15% que acude a cualquier instancia local o con los alcaldes auxiliares, mencionan que no se recibe una atención adecuada, quedándose el caso sin resolver; pocas mujeres han sido referidas a las instancias adecuadas para seguir el proceso.

El 15% restante acude a instancias departamentales como el MP, Hospital Nacional, PDH, DEMI y ONGs.

Como podemos comprobar, ninguna de las mujeres que padece violencia identifica los servicios de salud como instancia especializada en atender casos de VIF o VCM. Esto se debe al desconocimiento general de los recursos disponibles y atenciones que éstos ofrecen, mecanismos para hacer las denuncias y leyes que amparan a las mujeres y la familia.

El personal institucional, encargado de brindar atención, señala la escasez de recursos, el desinterés en el abordaje de la problemática, la incapacidad de ciertos miembros del equipo para abordar el tema y falta de voluntad en resolver con rapidez, eficacia y eficiencia los casos denunciados, como principales causas de su ineficacia para remediar y acompañar a las víctimas.

En los diferentes municipios las mujeres actúan y acuden a diferentes instancias; en las siguientes tablas hemos resumido por municipio las alternativas que las mujeres y víctimas de la violencia han ido encontrando para superar el problema.



En la primera tabla podemos observar dónde priorizan\* ir las mujeres violentadas cuando salen en busca de apoyo y ayuda, y qué tipo de atención reciben a nivel comunitario o municipal. Mientras que en la segunda tabla encontramos las instancias y ayudas buscadas a nivel departamental.

Instancias comunitarias o municipales		ATENCIÓN QUE RECIBEN	San Andrés Semetabaj	San Antonio Palopó	San José Chacayá	Santa María Visitation	Sololá
Familia	Madre, Padre, hermana, hermano	Ninguna	1	NA**	1	NA	NA
Instancias judiciales y del gobierno	PNC	Denuncia	2	1	2	1	1
	Juzgado de Paz	Medidas de seguridad	3	2	3	2	2
	Centro de Mediación de Conflictos	Mediación	4	NA	4	NA	NA
Salud	Centro o Puesto de Salud	Atención de emergencia en Salud	NA	3	NA	7	3
	Bomberos Voluntarios	Traslado de emergencia por violencia física	NA	NA	NA	NA	4
	Comadronas	Orientación	6	NA	NA	NA	NA
Organismos sociales	Asociación Pro Derechos Humanos	Orientación	NA	NA	NA	3	NA
	ADEMKAN	Ninguna	8	7	NA	NA	NA
Religión	Iglesia	Ninguna	5	4	5	4	NA
Órganos de coordinación	Lideresas	Ninguna	7	NA	NA	NA	NA
	Alcaldía Comunitaria	Ninguna	9	5	NA	5	NA
	COCODE	Ninguna	NA	6	NA	6	NA
	Municipalidad (técnica de género)	Orientación	10	NA	NA	NA	5

\* La frecuencia categórica es en base a la decisión de las mujeres de acudir a esa instancia en un primer momento. La escala irá del 1 al 10, siendo el 1 el lugar dónde acuden la mayoría de mujeres y 10 donde va la minoría.

\*\*NA (No acuden las mujeres)

En esta segunda tabla se observa una gran unanimidad en la elección de las instancias dónde acudir a nivel departamental; el MP es el lugar elegido por las mujeres para ir en busca de solución a sus problemas, pudiendo de este modo, obtener medidas de seguridad, investigación y orientación eficaz.

Instancias departamentales	ATENCIÓN QUE OFRECEN	San Andrés Semetabaj	San Antonio Palopó	San José Chacayá	Santa María Visitación	Sololá
Ministerio Público	Investigación	1	1	1	1	1
Juzgado de Familia	Atención	2	3	2	2	2
PDH	Orientación	4	4	3	3	8
DEMI	Atención Integral	3	2	--	4	4
Defensoría Maya	Orientación	--	--	--	5	--
PNC	Denuncia	--	--	--		3
Hospital Nacional	Atención médica y referencia	--	--	--	--	5
INACIF	Investigación	--	--	--	--	6
Municipalidad Indígena	Orientación	--	--	--	--	7
SOSEP	Orientación	--	--	--	--	9

## 5.2. San Andrés Semetabaj; desahogo, orientación y apoyo

Las mujeres sobrevivientes de violencia del municipio de San Andrés Semetabaj que han iniciado la búsqueda de alternativas al problema que afrontan, han acudido a distintas instancias a nivel familiar, comunitario, municipal y de ser necesario departamental. Inician los relatos de su problemática como una forma de desahogo y búsqueda de orientación y apoyo. Una minoría, en cambio, comienza con la denuncia de los hechos.

Las acciones emprendidas dependen en su mayoría de factores internos relacionados directamente con los sentimientos y emociones de las víctimas y de agentes externos, como el contexto cercano, en el cual encontramos elementos institucionales que limitan o favorecen, según el caso, la denuncia. *“El apoyo brindado por las instituciones es limitado; se limitan a la realización de una entrevista para conocer los hechos, daños y lugar de la violencia y su posterior orientación para presentar la denuncia correspondiente.”*





Algunos de los principales problemas y limitaciones con que cuentan las instituciones son: falta de recursos humanos; personal con poca capacitación para atender los casos específicos de violencia, aceptación de sobornos de los agresores hacia algunos miembros del personal, falta de comunicación y coordinación institucional, temor a la venganza por parte de las organizaciones, falta de apoyo de instituciones especialmente de la PNC.

Con el fin de dar solución y colaborar en la superación de la violencia desde San Andrés las mujeres sobrevivientes proponen los siguientes pasos:

1. Romper el silencio
2. Denunciar ante las autoridades
3. Tomar confianza en las autoridades e instituciones
4. Olvidar su estatus social, económico y religioso
5. Acudir al Juzgado de Paz
6. Buscar apoyo con algún familiar

### **5.3. San Antonio Palopó, débil presencia institucional**

La presencia institucional en el municipio de San Antonio Palopó además de ser débil, no dispone ni facilita los servicios y atenciones necesarias para acompañar y orientar a las mujeres que sufren violencia. La mayoría de las mujeres ha recibido un fuerte apoyo por parte de las OGS Y ONGs establecidas en la cabecera departamental.

La debilidad a la que nos referimos se debe a la escasez de personal, la insuficiencia de recursos económicos, las condiciones deficientes de las infraestructuras, la falta de sensibilización, la inasistencia a la llamada de las mujeres y el cobro de los servicios para resolver el problema.

Los pasos que las mujeres han dado para recibir ayuda y acompañamiento han sido acudir a autoridades comunitarias, familiares o PNC. No obstante, las opiniones acerca de la atención, orientación o acompañamiento recibido por parte de éstas no se puede generalizar; para algunas el apoyo ha sido de utilidad, mientras que otras no han recibido atención a sus denuncias.

En San Antonio Palopó opinan: Para que una mujer salga junto con su familia de la violencia que están padeciendo, es necesario primero romper el silencio, después acudir a la Alcaldía Auxiliar, en la cual podrá recibir orientación y asesoría, y finalmente, presentar una denuncia en el Juzgado de Paz o Ministerio Público.

#### 5.4. Propuesta comunitaria para que las mujeres, hijos e hijas de San José Chacayá salgan de la violencia

El en municipio hay poca presencia institucional y es menor aún la que atiende a las personas que sufren VIF y VCM. Después de diversos talleres, encuentros y entrevistas se resumieron las siguientes dificultades que impiden salir y superar la violencia: el municipio no ofrece atención de calidad con la existencia de personal sin experiencia, que no brinda confianza y atención psicológica adecuada a las personas que lo requieran; ausencia de instituciones y dependencias municipales como la Oficina Municipal de la Mujer; débil interés y sensibilización de la PNC en denunciar la violencia; y, finalmente, la atención deficitaria en todas las instituciones que trabajan la violencia; éstas generan gastos innecesarios a las mujeres y el personal de las mismas no está sensibilizado en la problemática y en la equidad de género.

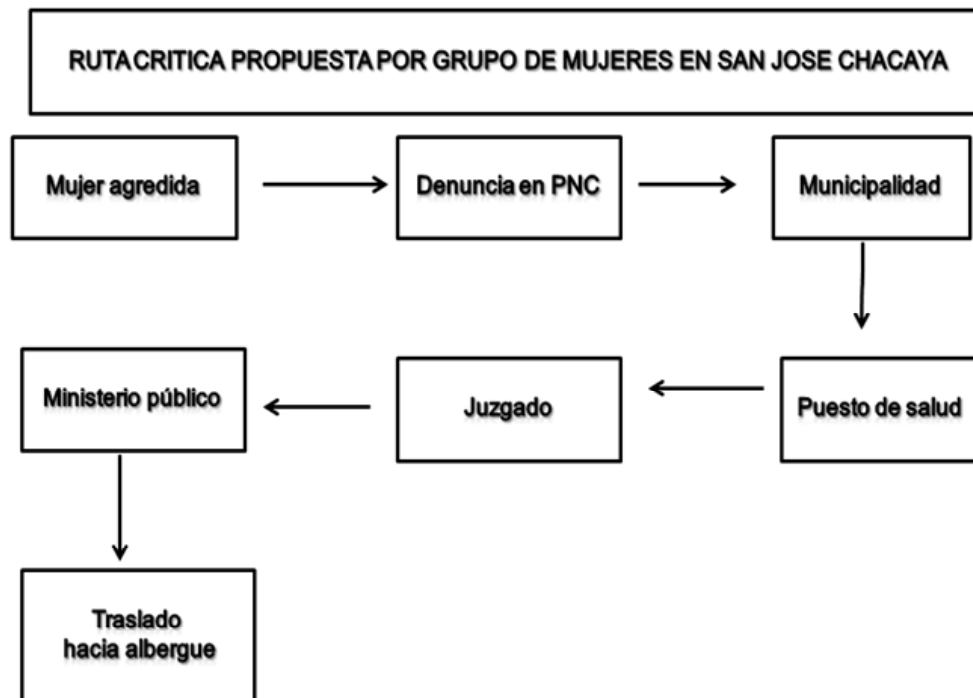
Frente a estos problemas las mujeres opinan que la municipalidad y sus instancias tienen mucho que fortalecer y hacer; "deberá garantizar el acompañamiento durante el proceso a las mujeres para que hagan la denuncia, protegerlas u orientarlas a albergues, procurarlas una atención psicológica y hacer accesible la resolución del caso. Un elemento importante es el acompañamiento del personal de la Municipalidad a nivel de cabecera y a nivel comunitario, la Alcaldía Comunitaria, para realizar las denuncias, el seguimiento a las denuncias es importante, las mujeres se enfrentan a un largo proceso y hay pocas personas sensibilizadas. Por lo que vemos importante tener una oficina municipal que atienda los problemas de la mujer."

Respecto a los pasos que se recomiendan para salir y superar el ciclo de la violencia, tanto los hombres como las mujeres del municipio tienen observaciones y pautas diferentes: Desde el punto de vista de los hombres, los pasos a seguir son, en primer lugar, acudir a líderes religiosos o personas de confianza, posteriormente, poner la denuncia en el Juzgado de Paz y, finalmente, acudir a la PNC, MP, PDH. En el caso de las mujeres en cambio, proponen lo siguiente:

1. Romper el silencio
2. Buscar consejería
3. Darle seguimiento al caso
4. Acudir al Juzgado de Paz o PNC
5. En casos mayores deben acudir a: PNC, Puesto de Salud, Juzgado de Paz
6. Procuraduría de Derechos Humanos COCODES, Líderes de la Iglesia, Municipalidad.

La población, consciente de la situación en la que viven las mujeres, sus hijos e hijas o personas mayores, brindaron un aporte importante al proceso, indicando desde su conocimiento y experiencia el camino a seguir para la atención de las mujeres que sufren violencia.





### 5.5. Santa María Visitación, desde la comunidad hasta el departamento

Al igual que el resto de municipios, en Santa María Visitación, existe un gran vacío por parte de las instituciones que dan apoyo a las personas, en especial, a las mujeres, que sufren violencia.

Actualmente, las mujeres que sufren violencia acuden con familiares o autoridades; no todas las personas conocen las instituciones locales y menos las departamentales que las pueden auxiliar; el miedo, la incertidumbre y la lentitud de los procesos no permiten que las mujeres avancen en sus denuncia.

De igual forma, la demanda hacía las instituciones ha decaído por motivo de la pérdida de credibilidad hacia la realización de un trabajo eficaz, por antecedentes negativos en sus atenciones. La lentitud en los procesos y sus resoluciones ha hecho que las mujeres desistan en continuar, las habilidades incompletas de las autoridades han creado una barrera, las mujeres no encontrando apoyo en las autoridades y el puesto de salud no cuenta con medicamentos para dar atención a las personas que sufren Violencia Intrafamiliar y Violencia contra las Mujeres. Todo ello, sumado a la discriminación que las mujeres sufren hace que desde el municipio se solicite fortalecimiento de sus recursos para poder empezar el acompañamiento. Puesto que el primer paso que deben dar las comunidades es acudir a los principales del pueblo o a los líderes y lideresas.

## 5.6. Sololá, la concentración de la ayuda está en la cabecera departamental

En las comunidades rurales del municipio de Sololá, no se encuentra gran apoyo institucional, sin embargo, la cercanía con la cabecera departamental, lugar dónde se encuentran la mayoría de las instituciones gubernamentales y no gubernamentales que apoyan los casos de VIF y VCM, facilita las denuncias y procesos.

En algunos casos en cantones y caseríos, las mujeres reciben apoyo de los alcaldes auxiliares o por parte de las comisiones de la mujer de los COCODES y COMUDE, las cuales orientan a las personas en el proceso para acudir a las instancias correspondientes. No obstante, los conocimientos, que tanto los alcaldes auxiliares como las comisiones de la mujer tienen, son mínimos en cuanto a los procedimientos adecuados para orientarlas y atenderlas, lo cual dificulta la orientación y referencia de los casos, provocando que muchas mujeres no encuentren la solución correcta al problema que afrontan.

La cercanía que los municipios tienen con la cabecera departamental a menudo facilita el proceso, pero si las mujeres desconocen qué tipo de instancias hay y el tipo de ayuda que brindan o las leyes que las amparan para echar a andar un proceso, es difícil que lleguen a superar su violencia o que reciban una orientación y atención apropiada, porque no van a saber dónde buscar ni acudir.

En una de las encuestas realizadas a las mujeres del municipio resaltaron dificultades como las siguientes a la hora de recibir apoyo: falta de atención adecuada a las mujeres indígenas; el cobro de los servicios cuando muchas no tienen recursos económicos por la misma violencia que padecen; la lentitud del proceso hace que pasen los días sin tener respuestas ni noticias de nada ni de nadie; el seguimiento ineficaz de las denuncias; la discriminación social que sufren; en algunos casos, la estafa por parte del personal institucional; la obtención de posibles soluciones pero no medidas reales y fructíferas para terminar con la violencia que sufren, teniendo como consecuencias gastos económicos innecesarios y la negación a la ayuda, por compadrazgo del agresor con el personal institucional o debido a la influencia política.

Como medidas iniciales de actuación, desde la población sololteca los pasos que se recomiendan seguir son los siguientes:

1. Llegar a Centro de Salud y plantear el problema
2. Acudir a Padres o familiares
3. Acudir a Alcaldía Auxiliar
4. Si en las instancias anteriores no se recibe apoyo deberá acudir a:  
Juzgado de Familia, MP, PDH, DEMI, Municipalidad Indígena.



Asimismo, resaltan diversas sugerencias con el fin de colaborar en la mejora de la atención y fortalecimiento de las organizaciones que reciben a mujeres y familiares que sufren violencia:

- » Buscar ayuda para evitar que los problemas se agranden
- » Contar con un área de asesoría psicológica para atender específicamente a personas que sufren violencia
- » Capacitar a mujeres y personas con responsabilidad en el ciclo de la violencia sobre el tema de violencia intrafamiliar, contra la mujer, derechos y leyes.
- » Concienciar al personal institucional para la adecuada atención de casos de VIF y VCM
- » Exigir el cumplimiento de los procesos
- » Que todos sean responsables en el hogar
- » Por parte de las autoridades brindar apoyo para que la víctima de violencia no siga sufriendo y haga gastos por gusto
- » Que los líderes y lideresas conozcan las instituciones y los pasos que se deben dar para tener atención en caso de sufrir violencia, esto permitirá orientar adecuadamente a las personas

## **5.7. A nivel general de los cinco municipios se encuentran**

En los resultados generales de los cinco municipios analizados y encuestados, nos encontramos con diversos mecanismos similares a la hora de actuar ante la violencia o hacerle frente. Como por ejemplo, se prefiere agotar las vías comunitarias o municipales, aún no habiendo muchas opciones, antes de pasar al nivel departamental.

No obstante, debemos tener en cuenta, que la mayoría de las instituciones departamentales que trabajan el tema de la violencia de alguna u otra forma, están capacitadas para brindar la atención, acompañamiento, asesoría de la mejor manera posible. En caso que no se pueda atender el caso que ha llegado, refieren a las mujeres a otras instancias más pertinentes y preparadas. En este aspecto el MP, la DEMI y la Defensoría Maya brindan atención psicológica inmediata, y posteriormente, refieren a la mujer a dónde sea necesario.

## **5.8. Las comadronas, lideresas, madres, hijas, vecinas hablan**

El conocimiento que las mujeres tienen sobre la situación de violencia, proviene de las experiencias cotidianas que han ido viviendo y conociendo. En algunos momentos, llegando a hacer frente y poner medidas, dentro de sus posibilidades, para paliar o erradicar de una vez el sufrimiento y agonía que muchas de ellas, hoy en día, ya han superado.

Y con el ánimo de seguir superando nuevas complicaciones, colaborar con el resto de compañeras, empoderarse de herramientas y habilidades y poner un granito de arena en la erradicación de la violencia contra ellas mismas, las mujeres y sus hijos e hijas, han propuesto algunos pasos para comenzar a afrontar el camino unidas.

### **Acciones a emprender desde las mujeres**

- » Defenderse y apoyar a las vecinas para que enfrenten la violencia y busquen ayuda.
- » Buscar apoyo con vecinos, vecinas, comisión de participación ciudadana y comisión de la mujer.
- » Acudir a las instituciones que ayudan a la mujer y su familia.
- » En el caso de abuso sexual a menores, hablar y orientar a la madre, brindar el acompañamiento necesario para que ponga la denuncia del caso en el Juzgado de Familia.
- » La reconciliación conlleva que el agresor reincida, causando la muerte de la mujer.
- » Dar seguimiento a los casos y estar unidas, no culpabilizar a la mujer.
- » Solicitar proyectos para personas que hayan sufrido o sufren VIF y VCM.
- » Conocer los recursos disponibles, la atención que ofrecen y las posibilidades de camino a elegir.
- » Superar los miedos, no estamos solas.
- » Buscar ayuda en las autoridades.
- » Conocer y hacer cumplir los derechos de las mujeres.
- » Acudir a La Auxiliatura de la Procuraduría de los Derechos Humanos para que apoyen a las personas que son afectas por la violencia.
- » Educar a nuestros hijos e hijas mediante prácticas no violentas y fortalecer el respeto mutuo.
- » Tratar de igual modo a nuestros hijos e hijas, haciendo valer sus derechos.
- » Apoyarnos en la familia y pedir consejo para superar el problema.
- » Tener acceso a servicios de salud, medicina, vitaminas para las mujeres y sus hijos e hijas.
- » Escuchar y aconsejar a las personas que sufren violencia.

### **Acciones que se deben fomentar y realizar a nivel comunitario y municipal.**

- » Conocer y exigir el cumplimiento de las leyes.
- » Sensibilizar a COCODES y Alcaldes Auxiliares para que ayuden a las mujeres.
- » Buscar la equidad de género y respeto de todas y todos en la familia y comunidad.
- » Informar y formar en valores y principios a la niñez y juventud.
- » Compartir experiencias para fomentar las buenas prácticas y sensibilizar a toda la población.
- » Capacitar a las familias y población en general en la prevención de la violencia



## **Acciones que deben llevar a cabo las instituciones que atienden casos de Violencia Intrafamiliar y Violencia contra las Mujeres**

- » Sensibilizar a su personal para una pronta y adecuada atención.
- » Intervenir inmediatamente al recibir una denuncia.
- » Tener personal capacitado en las técnicas de atención de la violencia.
- » Conocer las causas de la violencia y hacer análisis de la información, denuncias, seguimiento y asesoría a las personas.
- » Coordinar y ejecutar alianzas entre OGs y ONGs para prevenir círculos de violencia.
- » Realizar talleres con parejas jóvenes y adultas en el tema de violencia intrafamiliar y contra la mujer.
- » Realizar capacitaciones y reuniones que fortalezcan los conocimientos de hombres y mujeres de toda edad.
- » Sensibilizar, capacitar y fortalecer las habilidades de los hombres para que permitan la capacitación de las mujeres y respeten los derechos de ellas.
- » Sensibilización y capacitación a toda la población sobre deberes, derechos y leyes de protección a la mujer, niñez y adolescencia.
- » Realizar campañas de sensibilización en temas de prevención de violencia y recursos disponibles.
- » Solicitar un albergue en el departamento de Sololá para mujeres violentadas y sus hijos e hijas





# Hallazgos comunitarios y municipales para la atención de personas que sufren violencia intrafamiliar y contra la mujer

## 6.1. Las prácticas comunitarias han ido estableciendo su propia Ruta Crítica (la Ruta Crítica actual)

Desde su espacio y ante la necesidad urgente por encontrar una solución a la violencia que sufren, como hemos observado anteriormente, las mujeres emprenden acciones de acercamiento y búsqueda de alternativas o soluciones. Según el caso, acuden con la familia, vecindad, líderes y lideresas comunitarias, agentes policiales, centros de salud e instancias jurídicas o legales para denunciar, pedir medidas de protección, solicitar separación legal o detención del agresor, sanar sus heridas, fracturas, golpes o buscar asesoría entre otras.

En la cabecera departamental se encuentran más recursos por el hecho que la mayoría de las organizaciones, tanto privadas como públicas, ejecutan sus acciones principales y tienen la sede ahí. Esto hace que las mujeres del municipio de Sololá emprendan sus acciones camino a ser sobrevivientes de violencia desde la cabecera departamental, mientras que las mujeres del resto de los municipios comienzan desde el nivel comunitario y municipal, hasta llegar al departamental, en caso de seguir con el proceso.

Son tres las fases que recorre una mujer dentro de la actual Ruta Crítica de los cinco municipios encuestados e investigados; tres momentos o puntos de inflexión claves para convertirse en sobrevivientes y mujeres que han conseguido erradicar la violencia que padecían.

### Fase 1 Romper el silencio y búsqueda de ayuda

El primer paso es cuando las mujeres rompen el silencio y acuden donde la madre, padre u otro familiar cercano en busca de consuelo, ayuda y orientación. Una vez dado este primer paso, se encuentran con dos posibles situaciones; la primera que la familia la ayude escuchando los problemas y acompañando a las instancias pertinentes a poner la denuncia y pedir medidas de seguridad. Mientras que la segunda posibilidad es que la familia regañe a la víctima por haber salido de la casa, abandonado al esposo o no haber sido obediente y sea inducida a retornar a casa, obligándola a continuar dentro del círculo de la violencia, sin encontrar solución al problema.



## Fase 2 Búsqueda de ayuda a nivel municipal o departamental en las instituciones

En caso que la familia colabore, la mujer va a poner la denuncia; algunas acuden al **Juzgado de Familia** o al **Juzgado de Paz**<sup>6</sup>, dónde deben *recibir la denuncia y otorgar de inmediato las medidas de seguridad* que el juez o jueza crea convenientes; si delibera que ha sido una falta, junto con la sanción respectiva envía el expediente al Juzgado de Familia más cercano para confirmar las medidas de protección; si fuese calificado como delito, enviarlo al MP para la investigación y posterior inicio del proceso penal.

Otras mujeres, después de romper el silencio acuden a la **PNC**; ésta debe *socorrer y prestar protección de las personas agresoras*, aún cuando se encuentren dentro del domicilio. La PNC levanta un informe o parte policial de los hechos, tomando nombres y direcciones de testigos, para tener pruebas testimoniales en caso de que se requieran. Formalizada la denuncia, se envía todo al Juzgado de Familia o de Paz. Lamentablemente, muchas de las mujeres que deciden ir a la PNC no reciben la atención adecuada *“nos regañan y nos orientan para que busquemos la reconciliación y regresemos a casa”*

Algunas otras optan por ir a la **Municipalidad y Alcaldías Comunitarias** en busca de apoyo, las cuales, a través de las técnicas de género, ofrecen *orientación, acompañamiento* y las refieren a otras instancias para que reciban atención específica según el caso.

A nivel departamental suelen socorrerse en la **DEMI** en busca de *atención psicológica, social y jurídica especializada*; ellas *acompañan, apoyan* y las refieren a instancias judiciales. Otra opción que eligen unas pocas es denunciar en el **MP** donde reciben la *denuncia y remiten el caso* al Juzgado de Familia o, en su defecto, al Juzgado de Paz, *para accionar las medidas de protección*, antes de las primeras 24 horas (Decreto 97/96). Si consideran que hay delito, además de la derivación proceden a la investigación para iniciar el proceso penal. Junto con ello, la mujer es referida a la **Oficina de Atención a la Víctima** para que reciba *orientación general y atención emocional*.

*En esta segunda fase las mujeres tienen la oportunidad de elegir la opción deseada y recibir la ayuda para salir del círculo de violencia. Es determinante la atención institucional que se recibe; los problemas y limitaciones de no obtener una pronta y adecuada asistencia, la falta de servicios, situaciones como la dependencia económica y afectiva y el deseo de querer mantener la familia unida hacen que la mujer pueda desistir en la denuncia y retorne la vida familiar con el agresor.*

<sup>6</sup> El Juzgado de Paz actúa cuando no hay Juzgado de Familia; es decir, después de las 15:30h (3'30pm), los fines de semana y feriados. No obstante, el Juzgado de Familia, siempre deberá de autorizar las medidas de seguridad

### Fase 3 Comienzo del nuevo camino o retorno a la casa; no estamos solas

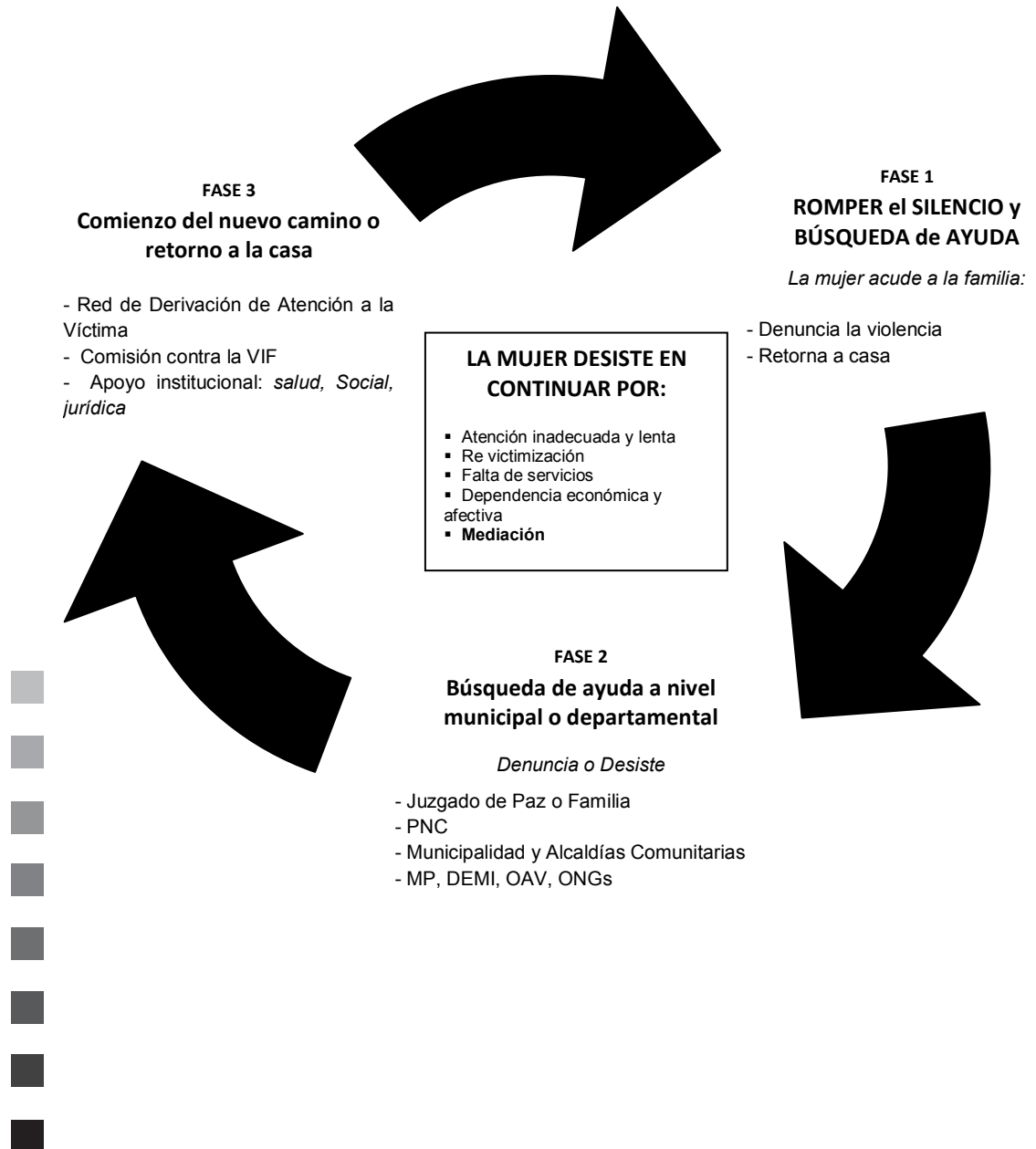
El acompañamiento y la orientación institucional son imprescindibles para que la mujer consiga llegar a esta tercera fase. En la cual, bajo el acompañamiento correspondiente, acuden referidas por las instancias visitadas en la fase anterior, al Hospital Nacional para recibir atención médica o el INACIF para la investigación correspondiente.

Los procesos son largos y cansados para las mujeres que deciden enfrentar la violencia. Es imprescindible y vital que la atención que se ofrezca a las mujeres que sufren violencia y a sus hijos e hijas sea la mejor, evitando la re victimización y la culpabilidad en ellas y ellos. Puesto que el tipo de ayuda recibida será determinante para que ésta decida seguir o dejar el procedimiento; la inadecuada atención dentro de los recursos disponibles, el cansancio, la desesperación y las ganas de acabar el proceso emprendido valientemente puede que hagan que la mujer finalmente regrese a casa y desista en seguir con la denuncia. Actualmente la mayor parte de las mujeres que inician la ruta crítica o de la denuncia desisten, retornando a su casa y continuando sumergidas en el círculo de la violencia, hasta que nuevamente acuden a su familia por una nueva y reiterada agresión.

La actual Ruta Crítica de las mujeres que sufren violencia no termina si no hay una solución a su problemática. Lo cual resulta difícil, cuando la gran mayoría de mujeres necesita desplazarse a la cabecera para recibir atención apropiada, pero no hay medios económicos ni apoyo familiar. En estas situaciones, la preparación de las organizaciones que atienden a las víctimas de violencia es vital, el conocimiento de los derechos y la coordinación interinstitucional han facilitado poner a disposición de las mujeres una atención integral, tratando los casos de múltiples mujeres de inicio a fin. Desde romper el silencio hasta denunciar y el trabajo personal e individual posterior con asistencia psicológica, médica y legal o comienzo de nueva vida en los Centros de Atención Integral para las Mujeres Víctimas de Violencia.



## Resumen de la Ruta Crítica actual de las mujeres



# ¿Qué factores impulsan o impiden a las mujeres hacer la denuncia?

“La ruta crítica es un proceso que se construye a partir de la secuencia de decisiones tomadas y acciones ejecutadas por las mujeres afectadas por la violencia y las respuestas encontradas en su búsqueda de soluciones”<sup>7</sup>

Durante el círculo de la violencia hay factores que impulsan o impiden a las mujeres tomar decisiones y ejecutar acciones para enfrentar y detener la violencia que sufren. Los llamados factores internos se refieren a los pensamientos y sentimientos personales que influyen tanto negativamente como positivamente en el comportamiento de las mujeres; miedo, vergüenza, vinculación afectiva, culpa, decisión, autoestima, razón, positivismo, responsabilidad.

Los factores externos son las actitudes y presiones del entorno como la familia, amistades, cultura, contexto.

## Factores que IMPIDEN poner o seguir con la denuncia

Internos	Externos
<ul style="list-style-type: none"> <li>⊗ La confianza en que el agresor cambie.</li> <li>⊗ Justificar al agresor por estar tomado o drogado.</li> <li>⊗ Temor por su vida y la de su familia.</li> <li>⊗ Dependencia económica.</li> <li>⊗ Inseguridad de poder superar el quedarse sola con sus hijos e hijas.</li> <li>⊗ Patrones culturales que han enseñado a aguantar por los hijos y las hijas; familia.</li> <li>⊗ No tener el apoyo familiar.</li> <li>⊗ No tener confianza en las instituciones que reciben las denuncias.</li> <li>⊗ Vergüenza que las personas conocidas se enteren.</li> <li>⊗ Amenazas del agresor.</li> <li>⊗ Falta de recursos económicos para hacer todos los trámites.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊗ Presión familiar y social.</li> <li>⊗ Las instituciones que reciben la denuncia no dan respuesta a su problema.</li> <li>⊗ Hay pocas instituciones que atienden a personas que sufren violencia a nivel comunitario.</li> <li>⊗ Jueces y PNC tratan de buscar reconciliación sin tomar en cuenta el dolor de las mujeres.</li> <li>⊗ Los policías no prestan auxilio a las víctimas de violencia intrafamiliar.</li> <li>⊗ “Los jueces y policías nos regañan y le culpan a una por el enojo del esposo”</li> </ul>

Busca ayuda en tu comunidad.

Hay instituciones que nos apoyan.

La violencia contra las mujeres NO es normal.

7 Pág. 89 (OPS, 1998)



<b>Factores que CONTRIBUYEN a poner o seguir con la denuncia</b>	
<b><i>Internos</i></b>	<b><i>Externos</i></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ⓢ Reconocimiento de la violencia que se sufre.</li> <li>Ⓢ Convencimiento que el agresor no cambiará su comportamiento.</li> <li>Ⓢ Falta de protección y seguridad para la mujer y para sus hijos e hijas.</li> <li>Ⓢ No querer que los hijos e hijas sigan sufriendo la violencia.</li> <li>Ⓢ Consejos de la familia y vecindad.</li> <li>Ⓢ Pérdida de la salud y dignidad.</li> <li>Ⓢ Mejoramiento de las condiciones económicas de la mujer.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ⓢ Saber que hay leyes e instituciones que protegen a una.</li> <li>Ⓢ Compartir con otras mujeres que han sufrido violencia.</li> <li>Ⓢ Recibir orientaciones sobre el tema de violencia.</li> <li>Ⓢ Tener opción de denunciar la violencia.</li> <li>Ⓢ Contar con apoyo institucional y de autoridades en su comunidad.</li> </ul>

Cuando las personas que sufren violencia han llegado a una situación de saturación, deben considerar tomar decisiones y actuar para darle una solución inmediata y definitiva al problema.

Para que las mujeres inicien con el rompimiento del círculo de la violencia, deben tenerse en cuenta los factores impulsores, los que contribuyen al reconocimiento de la violencia, y los factores determinantes, relacionados con los procesos de cambio personal y de apoyo familiar, de la comunidad y de la oportuna intervención institucional.

Independientemente del contexto dentro del cual se manifieste la violencia, la responsabilidad de terminar con el círculo recae en las mujeres por lo cual la decisión tomada también debe ser respetada y apoyada en los distintos ámbitos de la sociedad.

<b>Factores DETERMINANTES para emprender la Ruta Crítica</b>	
<b><i>Internos</i></b>	<b><i>Externos</i></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ⓢ Toma de decisión de la mujer.</li> <li>Ⓢ Decisión y voluntad de romper el círculo de violencia.</li> <li>Ⓢ Romper el silencio.</li> <li>Ⓢ Apoyo familiar y de amigas y amigos.</li> <li>Ⓢ Fortalecimiento de conocimiento y capacidades de las mujeres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ⓢ Información sobre VIF, VCM, leyes, derechos, instancias de apoyo, programas, etc.</li> <li>Ⓢ Intervención institucional rápida, eficaz y eficiente.</li> <li>Ⓢ Aplicación de la ley a agresores.</li> </ul>

# ¿Cómo salir de la violencia y comenzar de nuevo?

## Propuesta de Ruta Crítica

Tomando en consideración la trayectoria de los hechos de violencia contra la mujer, la forma de atención institucional, el largo y lento período en la resolución de los casos, los patrones culturales y condiciones geográficas; vías de acceso de la población, y los recursos institucionales y organizacionales en los distintos municipios estudiados, proponemos una ruta de atención para las mujeres que sufren violencia, con el fin de disminuir las posibilidades de re victimización que actualmente se tienen y superar la violencia.

La ruta pretende adecuarse a todos los insumos, sugerencias y aportes recibidos durante la investigación. Es por ello que se ofrecen tres modelos similares. El primero y segundo están enfocados al ámbito comunitario y municipal, mientras que el tercero está dirigido, expresamente a las ciudadanas de la cabecera departamental.

Con esto se espera que los pasos que se deben seguir cuando se sufra violencia o maltrato ayuden a proteger los derechos de las mujeres y los de su familia.

La Ruta Crítica propuesta a nivel comunitario debe entenderse como los recursos inmediatos y los apoyos de emergencia, mientras que en el nivel departamental se identifican recursos a los cuales todas las mujeres tienen el acceso pero deben desplazarse hacia la cabecera municipal.

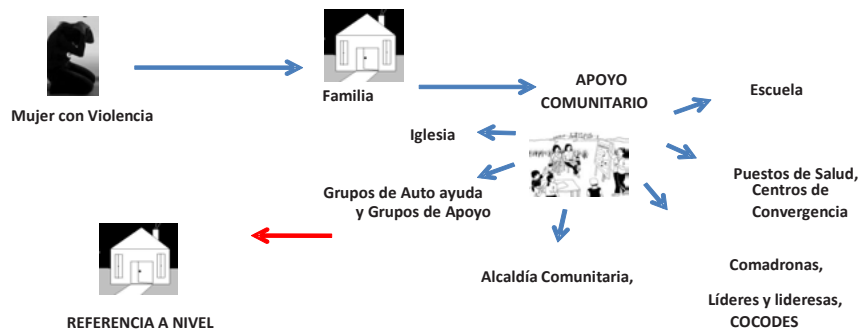
### 8.1. Ruta Crítica Comunitaria

El comienzo de la ruta se encuentra en la fuerza de la mujer violentada que encara con firmeza el proceso que la espera. Debe tenerse en cuenta que tomar la decisión de denunciar y hacer frente a alguien es difícil, las inseguridades y miedos pueden aturdir, pero el apoyo y la seguridad de que le espera una mejor situación, las motivan o las alienta a continuar.





RUTA CRITICA COMUNITARIA PARA DENUNCIAR Y SALIR DE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR Y CONTRA LA MUJER, MUNICIPIOS DESAN ANDRES SEMETABAJ, SAN ANTONIO PALOPO, SAN JOSE CHACAYA Y SANTA MARIA VISITACION



SIMBOLOGIA

- Apoyo fuera de la comunidad
- Apoyo inmediato

Fuente: Asociación Nuevos Horizontes 2009

### Paso 1 ¿Qué ayuda es posible encontrar en la comunidad?

Después de la agresión, las personas que son testigos o la propia víctima pueden denunciar a las autoridades lo ocurrido. La denuncia debe hacerse lo más pronto posible, para reducir riesgos y poder certificar la gravedad de los hechos.

Dentro de la comunidad, existen diferentes opciones. La primera es buscar apoyo cercano para acompañar a la o las víctimas a lo largo de todo el camino y no permitirles abandonar el proceso, puesto que su vida está en juego. La segunda es el acercamiento a las instancias locales (*Alcaldes Auxiliares, líderes, lideresas, comadronas, promotores y promotoras de salud, COCODES o Comisiones de la Mujer*).

Estas organizaciones no legales, orientarán y apoyarán en el proceso que se acaba de iniciar, ofreciendo ayuda e informando sobre las diferentes posibilidades. Las personas que atienden estarán capacitadas para abordar la problemática de la violencia y brindar asesoría correctamente.

## 8.2. Ruta Crítica de los Municipios

Según la gravedad de la problemática, y la ausencia institucional local, así será el requerimiento de la atención de instancias a nivel municipal y departamental. Por ejemplo, los juzgados no pueden realizar las investigaciones legales que necesitan los casos, por lo que son referidas a MP e INACIF.

### **Paso 2 ¿Qué posibilidades se encuentran en el municipio?**

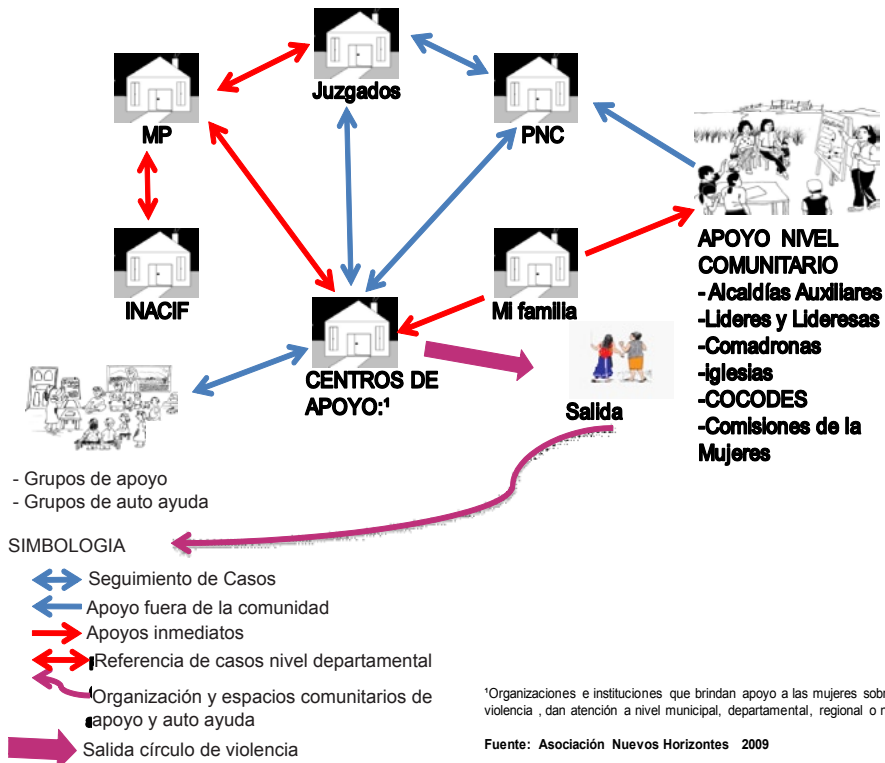
En el municipio existe la posibilidad de presentar la denuncia en instancias como la PNC o en el Juzgado de Paz para obtener las medidas de protección necesarias. La PNC está facultada para entrar a la casa en el momento de la agresión o inmediatamente después con el fin de proteger la vida y la seguridad de la persona o personas agredidas.

En caso de que sea necesario el centro o puesto de salud, puede orientar y atender de emergencia las heridas, dolencias o abusos. Las Oficinas Municipales de la Mujer (OMM) o técnicas de género, al igual que las instancias locales pueden orientar, dar a conocer las alternativas de apoyo y referir a las organizaciones de apoyo existentes y pertinentes.

El Ministerio de Educación, a través de las escuelas y autoridades ofrecen su disponibilidad para orientar e investigar la violencia sexual.



**RUTA CRITICA MUNICIPAL PARA DENUNCIAR Y SALIR DE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR Y CONTRA LA MUJER, MUNICIPIOS DE SAN ANDRES SEMETABAJ, SAN ANTONIO PALOPO, SAN JOSE CHACAYA, SANTA MARIA VISITACION.**



### 8.3. Ruta Crítica del municipio y cabecera departamental de Sololá

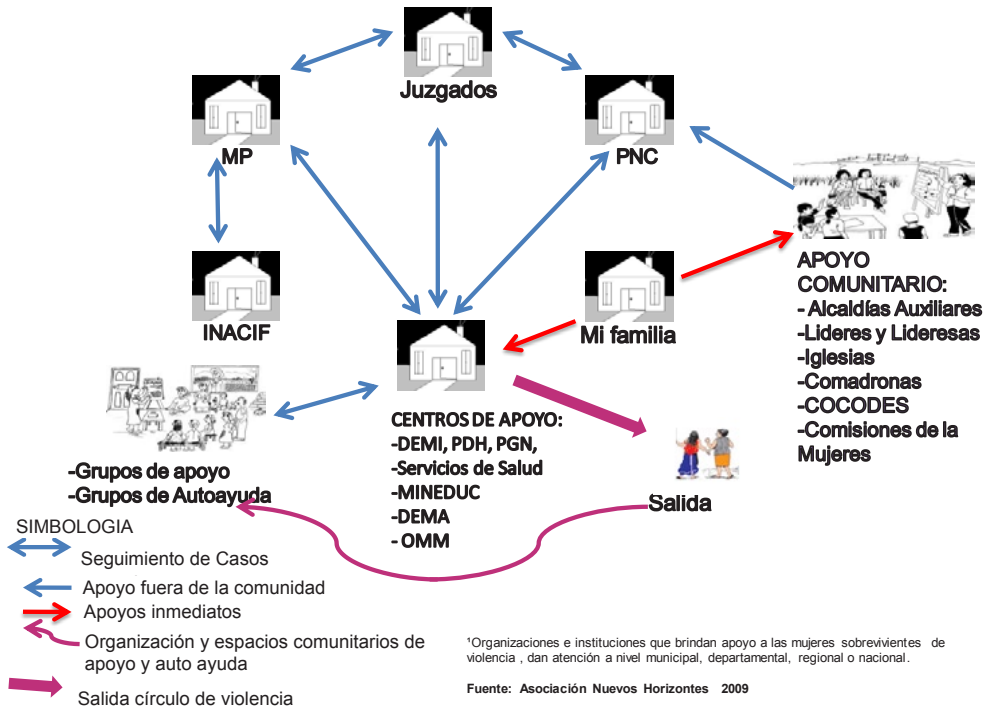
#### Paso 3 ¿Dónde acude, qué hace una víctima en la cabecera departamental?

Después del primer interrogatorio llegamos a la cabecera departamental, en la cual nos espera el último paso para poder ser felices y no mirar hacia atrás con miedo. Además del acompañamiento que recibiremos.

El reto es presentar el caso o denuncia en el Ministerio Público, la Defensoría de la Mujer Indígena, la Defensoría Maya, la Procuraduría General de la Nación o en la Procuraduría de Derechos Humanos.

Estas organizaciones, además de la ayuda legal, (ver directorio de instancias en el apartado 9) brindaran ayuda psicológica, médica, educativa y de seguridad.

## RUTA CRITICA PARA DENUNCIAR Y SALIR DE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR Y CONTRA LA MUJER MUNICIPIO DE SOLOLA



### 8.4. Chivos para actuar con rapidez

No importa la razón por la que se originó la violencia; discusión sobre un terreno, asuntos íntimos de pareja, relación familiar... en cualquier caso debe denunciarse.

#### 8.4.1. La denuncia

Un delito es una acción, hecho o suceso intencionado u omitido que realiza una persona y que puede ser calificada como dolosa o imprudente, sancionada por la ley. Esta acción puede ser denunciada de forma oral o escrita.

Estar dispuesta a acusar a una persona que ha cometido un acto delictivo e imperdonable, como la violencia, conlleva poner en conocimiento de la autoridad (la policía, jueces o juezas, MP) el suceso; no dar dinero para la alimentación, palizas, prohibir la salida de la casa, no colaborar en el cuidado de los hijos e hijas, humillaciones.

Los delitos se clasifican: en graves, menos graves y leves o faltas en función de la pena con la que son sancionados.

## ¿Quién hace la denuncia?

- La propia víctima, un familiar o cualquier persona que haya sido testigo o conozca el hecho.
- Cualquier persona, no importando su edad, que haya sido víctima de algún acto de violencia intrafamiliar.
- Cualquier persona, cuando la víctima sufra de incapacidad física o mental, o cuando la persona se encuentre impedida de solicitarla por sí misma.
- En caso de que la víctima sea menor de edad y los agresores sean quienes tienen la patria potestad o carezca de tutela y representación legal, la denuncia debe ser presentada por el personal de oficio<sup>8</sup> por el Ministerio Público.
- Personas trabajadoras en los servicios de salud o educativos; los médicos y médicas que traten a la víctima están obligadas a denunciar, según el decreto 51-92 del Congreso de La República.
- Organizaciones No Gubernamentales y sociales que trabajen con la mujer, infancia o adolescencia.

## ¿Cómo se hace?

- La denuncia puede hacerse oralmente (hablada) o por escrito. No se necesita de la asistencia de una abogada o abogado para presentarla.
- Si la víctima es menor de edad deberá estar acompañada de una persona adulta, ya sea familiar, testigo o de alguien de oficio.

## ¿Dónde se hace la denuncia?

- Ministerio Público; a través de su Oficina de Atención Permanente, Oficina de Atención a la Víctima o la Fiscalía de la Mujer.
- Procuraduría General de La Nación, a través de la Unidad de Protección de los Derechos de la Mujer.
- Policía Nacional Civil (PNC).
- Juzgados de Familia o Juzgados de Paz.
- Procuraduría de Derechos Humanos (PDH).
- Bufetes Populares.

*Quién toma la denuncia, debe remitirla al Juzgado de Familia o de Paz antes de 24 horas, solicitando medidas de protección para la persona agredida.*

## ¿Qué leyes protegen a las mujeres y sus familias?

- La Constitución de la República de Guatemala
- La Ley de Desarrollo Social
- La Ley de Dignificación y Promoción Integral de la Mujer
- La Ley de para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar
- La Ley del Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer
- Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia

<sup>8</sup> Persona trabajadora de organizaciones públicas como el MP, Abogada.

## ¿Qué resultados se pueden esperar?

- Obtención de protección inmediata (medidas de prevención y seguridad)
- Reivindicación de los derechos y la dignidad como mujer
- Dictamen de sentencia; fin del proceso, comienzo de una nueva vida
- Evitar la muerte

## ¿En qué puede ayudar la Policía Nacional Civil?

- La PNC socorre y presta protección a las personas agredidas, aún cuando se encuentren dentro de su domicilio.
- Cuando la persona es sorprendida cometiendo la agresión o inmediatamente después, la PNC puede detenerla sin necesidad de orden judicial y ponerla a la orden de la autoridad competente.
- La PNC debe levantar informe o parte policial sobre los hechos, tomando nombres y direcciones de testigos, y así llamarlos en caso que sean requeridos para un proceso judicial.
- La PNC se encarga de enviar la denuncia al Juzgado de Paz o de Familia y de ejecutar las decisiones que los jueces y juezas dicten, como el acompañamiento y la protección.
- Decomisa las armas y objetos utilizados para agredir y los pone en manos de las autoridades judiciales.

## ¿Qué puede hacer el Ministerio Público por las víctimas?

- El MP debe recibir la denuncia y remitirla al Juzgado de Familia o de Paz antes de 24 horas, para que se brinden las medidas de protección.
- Debe determinar si existe delito; en caso positivo, procede a la investigación para iniciar el proceso penal, lo cual no obstruye las medidas de seguridad dictaminadas.
- Para orientación general y atención emocional remite a la mujer a la Oficina de Atención a la Víctima

## ¿Qué pasa si se denuncia en el Juzgado de Paz o Juzgado de Familia?

- Estas instancias judiciales reciben la denuncia y otorgan de inmediato las medidas de protección o seguridad que el juez o jueza crea convenientes.
- Tipificar el hecho como falta, implica decretar una sanción de arresto o multa; prisión de 20 a 60 días, los cuales son conmutables con el pago de una multa (Art. 482 y 483 Código Penal)
- Mientras que el delito se sanciona con prisión o pena de muerte y se traslada al MP el caso, sin menoscabo de la medida de protección. Las consecuencias legales de la violencia para la persona agresora, dependerán de la gravedad de los daños provocados.
- Si la denuncia ha sido puesta en el Juzgado de Paz, se envía el expediente al Juzgado de Familia más próximo para confirmar las medidas de protección.



*El Juzgado de Paz actúa cuando no hay Juzgado de Familia; es decir, después de las 15:30h (3:30 p.m.), los fines de semana y feriados. Sin embargo, el Juzgado de Familia, siempre deberá de autorizar las medidas de seguridad*

### **Se debe tomar en cuenta que:**

- Las medidas de protección que se otorgan a la víctima van directamente dirigidas a las personas agresoras, quienes deben acatarlas, no importa si hubo lesiones o si éstas constituyen falta o delito.
- La violencia intrafamiliar puede ser planteada como causal de divorcio.
- La violencia intrafamiliar no está tipificada como delito; sin embargo, las agresiones a parientes son consideradas como delito cuando éstas causen lesiones, ocurre violación, incesto o se provoque la muerte de la persona agredida.

## **8.5. Las medidas de seguridad que se pueden lograr:**

### **Evitar riesgos de las mujeres**

- Salida inmediata del presunto agresor de la residencia común; prohibir el acceso del agresor al domicilio de la persona agredida, temporal o permanentemente y a su lugar de trabajo o estudio.
- Allanar la morada (vivienda) cuando haya riesgos.
- Decomisar armas al presunto agresor, aún cuando tenga licencia de portación y prohibirlas en la casa.
- Suspender provisionalmente la guarda y custodia de hijos e hijas menores de edad al agresor.
- En caso de agresión sexual a menores suspender el derecho de visita a los hijos e hijas.
- Prohibir que perturbe o intimide a cualquier integrante del grupo familiar.

### **Asegurar la sobrevivencia familiar**

- Fijar una obligación alimentaria provisional de conformidad con el Código Civil.
- Disponer el embargo preventivo de bienes del presunto agresor, sin depósito de garantía.
- Levantar inventario de bienes del inmueble del núcleo habitacional, en particular de la casa u otros que sirvan de medio de trabajo a la persona agredida.
- Otorgar el uso exclusivo de los enseres de la casa a la persona agredida, por un plazo determinado.
- Ordenarle al agresor que se abstenga de interferir en el uso y disfrute de los instrumentos de trabajo de la persona agredida Si ésta es mayor de 60 años o discapacitada, se incluyen los instrumentos indispensables para que pueda valerse por sí misma.

- Ordenarle la reparación en efectivo de los daños ocasionados a la persona agredida, o a los bienes que le sean indispensables para su vida normal, incluyendo gastos de traslado, reparaciones a la propiedad, alojamiento y gastos médicos.

#### **Reorientar conductas agresivas:**

- Asistencia obligatoria a programas terapéuticos-educativos.

#### **8.6. Recomendaciones para fortalecer el proceso de denuncia**

- Sensibilizar y fortalecer a las Oficinas Municipales de la Mujer y a las técnicas de género en sus conocimientos en base a la problemática de la violencia, para dar una adecuada atención y orientación a las mujeres.
- Formar a las lideresas, facilitadoras o mujeres interesadas en la facilitación de grupos de autoayuda.
- Sensibilizar a la población de la problemática y hacer partícipes de la misma a las instituciones u organizaciones que trabajan en la problemática de la violencia.
- Hacer accesible el camino para hacer la denuncia, intentando no re victimizar a la mujer.





Recursos  
institucionales y  
organizacionales

**SOLOLÁ**

**Parte 9**



## 9.1. Sololá

El departamento de Sololá pertenece a la región VI, Sur Occidente, de La República de Guatemala, junto con los departamentos de Totonicapán, Quetzaltenango, San Marcos, Suchitepéquez y Retalhuleu. La región tiene una extensión de 12.230km<sup>2</sup>, equivalentes al 11% del territorio nacional.

Sololá es uno de los municipios y la cabecera departamental de Sololá, su extensión territorial es 151.37km<sup>2</sup>, en los cuales se albergan 74 centros poblados. El total de la población sololteca es de 92.512 habitantes siendo el 52% mujeres y 48% hombres.

El 75% de la población vive en el área rural y el 25% restante se concentra en las áreas urbanas. La representación indígena, asciende al 90% del total y pertenece mayoritariamente a los grupos étnicos Kaqchikel 85% y Quiche 5%. El 10% restante está conformado por población mestiza.

El Índice de Desarrollo Humano es de 0.557, el 76% de población vive en la pobreza y el 26.5% en la pobreza extrema.

### 9.1.1. Guía telefónica rápida

Organización	Teléfono	Atención	Atención específica
Asociación de Cooperación Indígena para el Desarrollo Integral (COINDI)	7762-3673	Educativa	Capacitaciones a sobrevivientes de violencia
Bomberos Voluntarios	7762-4084	Médica	Traslados de Emergencias Atención de Violencia Física (heridas, quemaduras, quebraduras)
Centro de Justicia de Sololá	7762-1973 5560-6715	Legal y Jurídica	Grupos de Apoyo, talleres y acciones de prevención; <i>no atiende directamente a las víctimas</i>
Centro de Salud	7762-4349	Médica	Atención médica y psicológica de emergencia
Centro para la Acción Legal en Derechos Humanos (CALDH)	2251-0555 7762-3212	Educativa, Social y Jurídica	<i>No atiende directamente a las víctimas</i>

Comisión Presidencial de Derechos Humanos (COPREDEH)	4280-6031	Social y Jurídica	Prevención, sensibilización y monitoreo Asistencia social y jurídica
Defensoría de la Mujer Indígena (DEMI)	7762-1919	Integral (jurídica, salud y social)	Orientación atención y asesoría social, psicológica y jurídica
Defensoría Maya	7762-4346 5717-5175	Legal y Jurídica	Orientación y Asesoría
Hospital Nacional Juan de Dios Rodas	7762-4079 7762-4121	Médica	Atención en salud de emergencia
Instituto de Defensa Pública Penal	7762-3924	Jurídica	Asesoría y acompañamiento jurídico
Instituto Nacional de Ciencias Forenses	7762-5099	Médica	Investigación médica
Juzgado de Familia	7762-3665	Legal y jurídica	Atención legal y jurídica
Juzgado de Paz	7762-3987	Legal y jurídica	Atención legal y jurídica
Juzgado de Primera Instancia	7762-4087	Legal y jurídica	Atención legal y jurídica
Ministerio Público	7762-3388	Legal	Investigación de casos de violencia
Municipalidad de Sololá	7762-4191 7762-3559	Social	Orientación y Asesoría
PNC	7762-4129	Legal y social	Orientación, socorro, ejecución de las medidas de seguridad y acompañamiento a víctimas de violencia
Procuraduría de Derechos Humanos (PDH)	7762-3642	Social, Jurídica y Psicológica	Atención, orientación, acompañamiento, seguimiento para cada caso



## 9.1.2. Atención Educativa

<b>ASOCIACIÓN DE COOPERACIÓN INDÍGENA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL (COINDI)</b>	
<b>Dirección</b>	2ª. Calle 6-03, zona 2, Barrio El Calvario, Sololá
<b>Teléfono</b>	7762-3673
<b>Fax</b>	7762-3392
<b>Persona de contacto</b>	Gloria Carolina Julajuj Tepaz
<b>Correo Electrónico</b>	asocoindi@gmail.com
<b>Cobertura Geográfica</b>	Departamental
<b>Horario de atención</b>	S/I
<b>Misión, Visión y Objetivo Institucional</b>	S/I
<b>Fecha de fundación</b>	S/I
<b>¿Quién nos puede ayudar?</b>	
No atienden directamente a las víctimas	
<b>¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación</li> <li>• El personal está capacitado en VIF y VCM</li> </ul>	
<b>¿Qué acciones llevan a cabo?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones sobre VIF y VCM a grupos de mujeres en varios municipios del Departamento de Sololá.</li> <li>• Autoformación en la problemática de la violencia</li> </ul>	
<b>¿Nos puede referir o asesorar a algún otro lugar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>	
<b>¿Se coordina con alguna otra organización?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinan a nivel municipal y departamental</li> </ul>	
<b>¿Tienen algún documento o información escrita que me sirva?, ¿Cuál?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• S/I</li> </ul>	



<b>CENTRO PARA LA ACCIÓN LEGAL EN DERECHOS HUMANOS (CALDH)</b>	
<b>Dirección</b>	6 <sup>a</sup> ave. 1-71 zona 1. Ciudad Capital (no tienen oficina física en el departamento de Sololá)
<b>Teléfono</b>	2251-0555 y 7762-3212
<b>Fax</b>	7762-3212
<b>Persona de contacto</b>	Dilia Magali Cutuj Tobar
<b>Correo Electrónico</b>	caldh@caldh.org  mujeres@caldh.org
<b>Página Web</b>	www.caldh.org
<b>Cobertura Geográfica</b>	Departamental
<b>Horario de atención</b>	S/l
<b>Misión, Visión y Objetivo Institucional</b>	<p><b>Visión</b></p> <p>En 5 años CLADH trabajando en alianzas, incide a través de la observancia, informes públicos y propuestas de calidad sobre los temas de DDHH que trabaja, basadas en información sustentada y sistematizada a través de metodología participativas, el fortalecimiento de la capacidad y autonomía de los contrapartes y la acción legal en casos paradigmáticos contribuyendo en mejorar el ejercicio de los derechos humanos, a romper el ciclo de impunidad y a avanzar hacia un Estado democrático de Derecho .</p> <p><b>Misión</b></p> <p>Somos una organización no gubernamental que, consciente de la memoria histórica, promueve y define el ejercicio de los Derechos Humanos integrales, de hombres y mujeres en condición de exclusión y opresión, en el proceso de construcción de un Estado democrático de Derecho multiétnico</p> <p>Por Derechos Humanos integrales entendemos: Los derechos individuales y colectivos que incluyen todos los derechos políticos, civiles, económicos, sociales, culturales y medioambientales.</p> <p><b>Objetivos</b></p> <p>Desarrollar y consolidar el funcionamiento técnico y político de CALDH.</p> <p>Fortalecer a las organizaciones contrapartes y los movimientos en</p>



	<p>los que participa CALDH en su capacidad de análisis, propuesta, articulación e incidencia en torno al acceso a la justicia y lucha contra la impunidad, globalización y su impacto en los DESC, exclusión, racismo y discriminación.</p> <p>Contribuir al reconocimiento pleno del genocidio cometido en Guatemala como garantía de la no repetición.</p>
<b>Fecha de fundación</b>	1994
<b>¿Quién nos puede ayudar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• S/I</li> </ul>	
<b>¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación social, legal y educativa</li> <li>• El personal está capacitado en temas y leyes relacionados con la violencia contra la mujer, violencia intrafamiliar y derechos humanos</li> </ul>	
<b>¿Qué acciones llevan a cabo?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de programas en 15 municipios sobre la violencia contra la mujer</li> <li>• Ferias ciudadanas sobre VIF y VCM en 10 municipios</li> <li>• Monitoreo en VIF y VCM en 10 municipios</li> <li>• Prevención de la violencia en 15 municipios</li> <li>• Talleres de formación en VIF, VCM Y sus Leyes en 16 municipios</li> <li>• Orientación legal: Abogacía relacionadas a VIF y VCM</li> <li>• Grupos de apoyo en 10 municipios</li> </ul>	
<b>¿Nos puede referir o asesorar a algún otro lugar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>	
<b>¿Se coordina con alguna otra organización?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se coordinan a nivel comunitario con lideresas y monitoras</li> <li>• También tienen coordinación a nivel internacional, departamental y municipal con ONGs y Sociedad Civil.</li> </ul>	



### ¿Tienen algún documento o información escrita que me sirva?, ¿Cuál?

- Publicaciones sobre violencia intrafamiliar y contra la mujer
- Institucionalmente se cuenta con información de la violencia obtenida a través de encuentros ciudadanos
- Documentos con información sobre VIF y VCM proporcionados por entidades como los Juzgados, PNC, PDH, Municipalidades y Bufete Popular
- En la capital cuentan con un centro documental especializado en derechos humanos

### 9.1.3. Atención Legal

DEFENSORÍA MAYA	
<b>Dirección</b>	Octava calle 8-00 zona 2, barrio "El Calvario", edificio Javier 3er.nivel
<b>Teléfono</b>	7762-4346 y 5717-5175
<b>Fax</b>	7762-4336
<b>Persona de contacto</b>	Karina Paola Escolar Maldonado
<b>Correo Electrónico</b>	defemaya@yahoo.es
<b>Cobertura Geográfica</b>	Municipal y departamental
<b>Horario de atención</b>	8:00 am – 4:00 pm de lunes a viernes
<b>Misión, Visión y Objetivo Institucional</b>	<p><b>Misión</b></p> <p>Promover y defender los derechos del pueblo maya, los derechos de los pueblos indígenas y los derechos humanos de la población guatemalteca en general para la construcción de un estado nuevo, pluricultural y plurilingüe.</p> <p><b>Objetivo</b></p> <p>Asesorar, acompañar y resolver problemas de las comunidades mayas y no mayas aplicando el derecho maya, mediante el acceso a los tribunales de justicia oficiales para hacer efectiva la aplicación de la sentencia.</p>
<b>Fecha de fundación</b>	19 de octubre de 1993





**¿Quién nos puede ayudar?**

- Coordinador de la institución

**¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?**

- Asesoría jurídica y legal
- El personal está capacitado en la Ley del Femicidio y en la prevención de la violencia

**¿Qué acciones llevan a cabo?**

- Asesoría y orientación jurídica

**¿Nos puede referir o asesorar a algún otro lugar?**

- MP
- Centro de Justicia
- DEMI

**¿Se coordina con alguna otra organización?**

- Se coordinan a través de las redes a nivel departamental

**¿Tienen algún documento o información escrita que me sirva?, ¿Cuál?**

- S/I



<b>CENTRO DE JUSTICIA DE SOLOLÁ</b>	
<b>Dirección</b>	9ª. Avenida 11-72, zona 2, Edificio Santa Elena, Sololá
<b>Teléfono</b>	7762-1973 y 5560-6715
<b>Fax</b>	7762-1973
<b>Persona de contacto</b>	Luis Leonel Otzoy Roquel (coordinador)
<b>Correo Electrónico</b>	ceju-solola@instanciadejusticia.gob.gt
<b>Página Web</b>	www.instanciadejusticia.gob.gt
<b>Cobertura Geográfica</b>	Departamental
<b>Horario de atención</b>	8:00 am - 4:00 pm de lunes a viernes
<b>Misión, Visión y Objetivo Institucional</b>	<p><b>Misión</b></p> <p>Somos un órgano conformado al más alto nivel del Sector Justicia, para la coordinación y ejecución de acciones conjuntas que fortalezcan y mejoren la administración de justicia y contribuyan a la consolidación del Estado de Derecho y al logro de la paz social en Guatemala.</p> <p><b>Visión</b></p> <p>Somos un órgano consolidado y fortalecido que coordina en forma eficiente, transparente y con voluntad política, los esfuerzos y acciones del sector justicia penal, para la prestación de servicios de calidad, equitativos, incluyentes y en armonía con los principios procesales y de derechos humanos, para lo cual cuenta con los recursos financieros, humanos y materiales, que le permiten su accionar, dentro de un Estado de Derecho y con plena coordinación entre las instituciones de dicho sector.</p>
<b>Fecha de fundación</b>	25 de septiembre de 1997 (1998 como programa)
<b>¿Quién nos puede ayudar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No atiende directamente a las víctimas</li> </ul>	
<b>¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directamente ninguna</li> </ul>	
<b>¿Qué acciones llevan a cabo?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal que atiende está capacitado en la violencia intrafamiliar</li> <li>• Dan capacitaciones sobre violencia intrafamiliar dirigidas a estudiantes e instituciones</li> <li>• Formulación de planes de prevención</li> </ul>	



**¿Nos puede referir o asesorar a algún otro lugar?**

- Si, pueden asesorar y aconsejar a las personas para que se dirijan a las instancias pertinentes

**¿Se coordina con alguna otra organización?**

- Se coordina con diferentes organizaciones a través de la red promovida por la Comisión Departamental de Prevención de la VIF (SOSEP, COPREDEH, PDH, MP, CONAPREVI, Juzgado de Familia, AMOIXQUIC, DEMI)

**¿Tienen algún documento o información escrita que me sirva?, ¿Cuál?**

- Plan preventivo (Diagnóstico)
- Plan de la Comisión de Prevención del Delito (USAID)
- Documentos sobre Violencia Intrafamiliar elaborados con apoyo de USAID

**INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS FORENSES (INACIF)**

<b>Dirección</b>	8 a. Avenida Entre 5ª. Y 6ª. Calle Zona 2, Sololá
<b>Teléfono</b>	7762-5099
<b>Fax</b>	7762-5099
<b>Persona de contacto</b>	Jorge Josué Méndez País
<b>Correo Electrónico</b>	solola@inacif.gob.gt
<b>Página Web</b>	www.inacif.gob.gt
<b>Cobertura Geográfica</b>	Departamental
<b>Horario de atención</b>	8:00 am – 8:00 pm de lunes a viernes y llamadas en horas restantes
<b>Misión, Visión y Objetivo Institucional</b>	<p><b>Misión</b></p> <p>Convertir los indicios en elemento útil para el sistema de justicia, mediante la realización de análisis técnico científicos en materia forense y estudios médico legales apegados a la objetividad, transparencia y autonomía, fundamentados en ciencia o arte y basados en el trabajo en equipo.</p> <p><b>Visión</b></p> <p>Fortalecerse mediante la mejora continua en sus procesos, en una institución del sector de justicia autónoma, independiente y confiable; que busca mediante el esfuerzo conjunto, servir a la sociedad guatemalteca en forma efectiva y eficiente en el ámbito de la investigación científico forense.</p>

<b>Fecha de fundación</b>	6 de diciembre de 2007
<b>¿Quién nos puede ayudar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El médico o el coordinador de la unidad</li> </ul>	
<b>¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Médico jurídico (investigación forense)</li> <li>• El personal está capacitado en Violencia contra la mujer y Ley de adolescencia</li> </ul>	
<b>¿Qué acciones llevan a cabo?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe médico legal de todos los casos atendidos</li> <li>• Rendir dictamen de lo solicitado por la Fiscalía o Juzgado</li> </ul>	
<b>¿Nos puede referir o asesorar a algún otro lugar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>	
<b>¿Se coordina con alguna otra organización?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se coordina a nivel departamental para acciones a distinto nivel, redes de atención, y vía telefónica con autoridades de Justicia, Juzgado, por medio de la Fiscalía y el Hospital</li> </ul>	
<b>¿Tienen algún documento o información escrita que me sirva?, ¿Cuál?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con la Ley de Femicidio, además de otras leyes y decretos</li> </ul>	

<b>INSTITUTO DE DEFENSA PÚBLICA PENAL DE SOLOLÁ</b>	
<b>Dirección</b>	8ª. Avenida 13-16, zona 2, barrio "San Bartolo" Sololá
<b>Teléfono</b>	77623924
<b>Fax</b>	7762-3924
<b>Persona de contacto</b>	Nicolás Reanda Lacan
<b>Correo Electrónico</b>	ldpp@yahoo.com
<b>Página Web</b>	www.idpp.gob.gt
<b>Cobertura Geográfica</b>	Departamental



<b>Horario de atención</b>	8:00 am – 3:30 pm de lunes a viernes  Turnos de 24 horas a través de Juzgados de Turno
<b>Misión, Visión y Objetivo Institucional</b>	<p><b>Misión</b></p> <p>Somos una entidad pública autónoma y gratuita que ejerce una función técnica de carácter social, con el propósito de garantizar el derecho de defensa, asegurando la plena aplicación de las garantías del debido proceso penal, a través de una intervención oportuna en todas sus etapas. Nuestra entidad desarrolla sus atribuciones con fundamento en el derecho de defensa que garantiza la Constitución Política de Guatemala, los Tratados y Convenios Internacionales ratificados por Guatemala en materia de Derechos Humanos, así como en su Ley de creación y su reglamento, inspirada en el espíritu de los Acuerdos de Paz.</p> <p><b>Visión</b></p> <p>Ser una entidad de alta calidad técnico-legal con presencia, protagonismo y liderazgo en el Sistema de Justicia y en el medio social, con una estructura organizacional funcional, eficaz y eficiente que permita tener la capacidad de atender a todas aquellas personas que requieran de su servicio de asistencia jurídica, priorizando a las de escasos recursos. Asimismo, desea contar para ello con Defensores Públicos de alto nivel profesional, convertidos en agentes de cambio y transformación hacia una justicia penal, que respete la plena vigencia de los principios constitucionales y procesales del derecho de defensa.</p>
<b>Fecha de fundación</b>	1996
<b>¿Quién nos puede ayudar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La unidad de género</li> </ul>	
<b>¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría y orientación legal en temas de violencia</li> </ul>	
<b>¿Qué acciones llevan a cabo?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría jurídica y defensa técnica de las mujeres</li> </ul>	

**¿Nos puede referir o asesorar a algún otro lugar?**

- Si, refieren los casos a la Defensoría Maya o a la DEMI para la atención psicológica o social

**¿Se coordina con alguna otra organización?**

- DEMI
- Municipalidad indígena
- Defensoría Maya
- Amoxquic

**¿Tienen algún documento o información escrita que me sirva?, ¿Cuál?**

- S/I



<b>JUZGADO DE FAMILIA</b>	
<b>Dirección</b>	13 calle 13-50 zona 2
<b>Teléfono</b>	7762-3665 y 7762-3638
<b>Fax</b>	--
<b>Persona de contacto</b>	Mario Antonio López Moya
<b>Correo Electrónico</b>	xelantonio@gmail.com
<b>Cobertura Geográfica</b>	Municipal
<b>Horario de atención</b>	8:00 am – 3:30 pm de lunes a viernes
<b>Misión, Visión y Objetivo Institucional</b>	S/I
<b>Fecha de fundación</b>	1995
<b>¿Quién nos puede ayudar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaría, oficial o psicólogo</li> </ul>	
<b>¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jurídico y Legal</li> <li>• El personal ha sido capacitado en violencia intrafamiliar y la Ley del femicidio</li> </ul>	
<b>¿Qué acciones llevan a cabo?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de programas y estrategias a nivel departamental y parcial, en Santiago Atitlán</li> <li>• Prevención de la violencia</li> <li>• Capacitaciones de ética</li> </ul>	
<b>¿Nos puede referir o asesorar a algún otro lugar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí, nos pueden referir a instancias que nos den atención social, psicológica y médica</li> </ul>	
<b>¿Se coordina con alguna otra organización?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se coordina a nivel municipal, departamental y regional: INACIF, la Defensoría de la Mujer del MP, PDH, Defensoría de la Mujer Indígena y Nuevos Horizontes</li> </ul>	
<b>¿Tienen algún documento o información escrita que me sirva?, ¿Cuál?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trifoliales y afiches informativos</li> </ul>	

### JUZGADO DE PAZ

<b>Dirección</b>	5ª. Avenida, 8-00, zona 1 Sololá
<b>Teléfono</b>	7762-3987
<b>Fax</b>	--
<b>Persona de contacto</b>	Sara Leticia Folgar Lemus
<b>Correo Electrónico</b>	S/I
<b>Cobertura Geográfica</b>	Municipal
<b>Horario de atención</b>	24 horas (todo el día)
<b>Misión, Visión y Objetivo Institucional</b>	S/I
<b>Fecha de fundación</b>	1926

#### ¿Quién nos puede ayudar?

- El juez o jueza

#### ¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?

- Jurídica y Legal

#### ¿Qué acciones llevan a cabo?

- Atención jurídica y legal
- Diseño de protocolos y normas sobre la violencia intrafamiliar

#### ¿Nos puede referir o asesorar a algún otro lugar?

- Al hospital , al Ministerio Público o a la PNC

#### ¿Se coordina con alguna otra organización?

- No hay coordinación con otras entidades

#### ¿Tienen algún documento o información escrita que me sirva?, ¿Cuál?

- Boletines informativos
- Información sobre las diferentes leyes del país





<b>JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA</b>	
<b>Dirección</b>	6ª. Avenida 9 y 10 calle, zona 1 Sololá
<b>Teléfono</b>	77624087
<b>Fax</b>	77624087
<b>Persona de contacto</b>	Marlo Arnoldo López Najarro
<b>Correo Electrónico</b>	S/I
<b>Cobertura Geográfica</b>	Municipal
<b>Horario de atención</b>	8:00 am – 3:30 pm de lunes a viernes
<b>Misión, Visión y Objetivo Institucional</b>	<b>Misión</b>  Impartir Justicia
<b>Fecha de fundación</b>	S/I
<b>¿Quién nos puede ayudar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juez</li> </ul>	
<b>¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jurídica y Legal</li> <li>• El personal ha sido capacitado en leyes</li> </ul>	
<b>¿Qué acciones llevan a cabo?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo a personas sobrevivientes</li> <li>• Diseño de programas o estrategias en base a las leyes</li> </ul>	
<b>¿Nos puede referir o asesorar a algún otro lugar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• S/I</li> </ul>	
<b>¿Se coordina con alguna otra organización?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• S/I</li> </ul>	
<b>¿Tienen algún documento o información escrita que me sirva?, ¿Cuál?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información sobre los procesos y libros de registros</li> </ul>	

**MINISTERIO PÚBLICO (OFICINA DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA)**

<b>Dirección</b>	7ª. Avenida, 7-02, zona 2, Barrio El Calvario, Sololá
<b>Teléfono</b>	7762-3388 Y 7762-4153
<b>Fax</b>	77623-388
<b>Persona de contacto</b>	Rudy Ángel Ralón López
<b>Correo Electrónico</b>	fdsolola@mp.gob.gt
<b>Página Web</b>	www.mp.gob.gt/oav.html
<b>Cobertura Geográfica</b>	Departamental
<b>Horario de atención</b>	8:00 am – 3:30 pm de lunes a viernes
<b>Misión, Visión y Objetivo Institucional</b>	<p><b>Misión</b></p> <p>Es la unidad de carácter asistencial y humanitario dirigida a la atención integral y urgente de víctimas de delitos, con el fin de neutralizar en ellas los efectos negativos del hecho e iniciar su proceso de recuperación, contribuyendo a disminuir la victimización producida por el sistema penal.</p> <p>Conforma un equipo de profesionales de diferentes disciplinas con sensibilidad social y espíritu de servicio, orientando su trabajo principalmente a personas de escasos recursos, afectadas gravemente en sus derechos a la vida, la integridad física, libertad personal y seguridad sexual.</p> <p>Logra sus propósitos a partir de la difusión amplia de sus servicios, la captación de casos dentro y fuera del Ministerio Público, la respuesta directa y en red de necesidades de atención de las víctimas, el seguimiento de los casos y la evaluación del impacto y desempeño de su trabajo</p> <p>Fundamenta su trabajo en la Constitución Política de la República y leyes ordinarias, particularmente en los artículos 8, 26 y 61 de la Ley Orgánica del Ministerio Público; tratados y declaraciones internacionales en materia de Derechos Humanos, así como doctrinas y corrientes modernas en materia penal, criminológica y victimológica.</p>
<b>Fecha de fundación</b>	1993



**¿Quién nos puede ayudar?**

- El personal de la oficina de atención a la víctima y atención permanente

**¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?**

- Jurídica, legal y psicológica
- El personal está capacitado en la Ley de VIF, Ley de Femicidio y violencia contra la Mujer

**¿Qué acciones llevan a cabo?**

- Atención prioritaria a las víctimas de violencia
- Apoyo integral de inmediato (social, psicológico y legal)

**¿Nos puede referir o asesorar a algún otro lugar?**

- Al Juzgado de Familia o a otra cualquier instancia, pertinente al caso
- También pueden hacer referencias a redes

**¿Se coordina con alguna otra organización?**

- Acompañan la coordinación de las áreas y redes

**¿Tienen algún documento o información escrita que me sirva?, ¿Cuál?**

- Afiches



<b>POLICÍA NACIONAL CIVIL (PNC)</b>	
<b>Dirección</b>	6ª. Avenida, entre 10ª. Y 9ª. Calle, zona 1  Comisaría en el barrio El Carmen Zona 2, Sololá
<b>Teléfono</b>	7762-4129 Comisaría 7762-4000
<b>Fax</b>	7762-4129 Comisaría 7762-4000
<b>Persona de contacto</b>	Oscar Zacarías
<b>Página Web</b>	www.mingob.gob.gt/pncinfo
<b>Cobertura Geográfica</b>	Municipal y Departamental
<b>Horario de atención</b>	24 horas
<b>Misión, Visión y Objetivo Institucional</b>	<p><b>Misión</b></p> <p>La Policía Nacional Civil es la institución encargada de proteger la vida, la integridad física y la seguridad de las personas y sus bienes, de velar por el libre ejercicio de los derechos y libertades, así como prevenir, investigar y combatir el delito, preservando el orden y la seguridad pública.</p> <p>La misión de la PNC responde al espíritu de los Acuerdos de Paz y a los postulados de un servicio de policía para la sociedad. Dicha misión constituye el marco funcional de la PNC y cumplirla es su principal desafío.</p> <p><b>Objetivo</b></p> <p>Proteger los bienes y la integridad de las personas.</p>
<b>Fecha de fundación</b>	S/I
<b>¿Quién nos puede ayudar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficial a cargo de denuncias</li> </ul>	
<b>¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legal y social: orientación, asesoría, refiere, socorro y ejecución de las medidas de seguridad</li> <li>• Están capacitadas y capacitados en procedimientos para tomar la denuncia, orientación a personas agraviadas, separación de los casos, trato a las víctimas y acciones de prevención</li> </ul>	



**¿Qué acciones llevan a cabo?**

- Atención y socorro a la víctima de VIF en todo el departamento
- Investigación del caso, en coordinación con otras instancias
- Obtención de registros estadísticos

**¿Nos puede referir o asesorar a algún otro lugar?**

- Si, a los juzgados, PDH o defensoría

**¿Se coordina con alguna otra organización?**

- Se participa activamente en la Comisión de Prevención de Violencia Intrafamiliar
- Se coordina con diversas instituciones entre ellas: PDH, PGN, Defensorías, y Gobernación

**¿Tienen algún documento o información escrita que me sirva?, ¿Cuál?**

- Se cuenta con registros estadísticos de VIF Y VCM
- La Ley de Violencia Intrafamiliar



## 9.1.4. Atención Médica

<b>BOMBEROS VOLUNTARIOS</b>	
<b>Dirección</b>	5ª. Avenida 9-10, zona 1, Sololá
<b>Teléfono</b>	7762-4084
<b>Fax</b>	7762-4084
<b>Persona de contacto</b>	José Manual Rodríguez (Bombero Primera Clase)
<b>Correo Electrónico</b>	bomberosvoluntariosolola@yahoo.es
<b>Cobertura Geográfica</b>	Municipal
<b>Horario de atención</b>	24 horas
<b>Misión, Visión y Objetivo Institucional</b>	<p><b>Misión</b></p> <p>Ayudar a la persona necesitada, en cuanto a los accidentes, enfermedades o un incendio para el bien común, sin importar lugar, clima, etc.</p> <p><b>Objetivo</b></p> <p>Brindar ayuda a la población en general a través de servicios gratuitos.</p>
<b>Fecha de fundación</b>	25 de julio 1976
<b>¿Quién nos puede ayudar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• José Napoleón Mogollón (Director de la compañía)</li> </ul>	
<b>¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Médica y social</li> <li>• El personal está capacitado en rescate de personas y urgencias médicas</li> </ul>	
<b>¿Qué acciones llevan a cabo?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rescate, atención primaria en salud</li> </ul>	
<b>¿Nos puede referir o asesorar a algún otro lugar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PNC</li> </ul>	
<b>¿Se coordina con alguna otra organización?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si, Hospital Nacional, Centro de Salud, profesionales de la comunidad</li> </ul>	



<b>CENTRO DE SALUD</b>	
<b>Dirección</b>	4ª avenida 10 calle, zona 1 (Barrio San Antonio Sololá)
<b>Teléfono</b>	7762-4349
<b>Fax</b>	--
<b>Persona de contacto</b>	Juan Carlos Yuc Rodas
<b>Correo Electrónico</b>	S/I
<b>Cobertura Geográfica</b>	Municipal
<b>Horario de atención</b>	8:00 am – 4:00 pm de lunes a viernes
<b>Misión, Visión y Objetivo Institucional</b>	<p><b>Misión</b></p> <p>Dar cobertura en salud a las personas y comunidades.</p> <p><b>Objetivo</b></p> <p>Minimizar las enfermedades y la atención a la salud de la población.</p>
<b>Fecha de fundación</b>	S/I
<b>¿Quién nos puede ayudar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todo el personal trabajador del puesto (enfermeras, médicas, auxiliares)</li> </ul>	
<b>¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención médica y psicológica de emergencia</li> <li>• Orientación asesoría y derivación a otras instancias</li> <li>• El personal está capacitado en leyes y VIF</li> </ul>	
<b>¿Qué acciones llevan a cabo?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia médica y orientación</li> <li>• Asesoría para la denuncia</li> </ul>	
<b>¿Nos puede referir o asesorar a algún otro lugar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si, MP y PNC</li> </ul>	
<b>¿Se coordina con alguna otra organización?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si todas las coordinaciones las hacen a través de la municipalidad</li> </ul>	

### HOSPITAL NACIONAL JUAN DE DIOS RODAS

<b>Dirección</b>	Calle final, Calzada Venancio Barrios (Salida hacia Panajachel)
<b>Teléfono</b>	7762-4079 y 7762-4121
<b>Fax</b>	7762-4079 y 7762-4121 ext. 117
<b>Persona de contacto</b>	Francisca Reynoso
<b>Correo Electrónico</b>	francyr@hotmail.com
<b>Cobertura Geográfica</b>	Departamental
<b>Horario de atención</b>	Consulta externa 8:00 am – 4:00 pm  Emergencias las 24 horas
<b>Misión, Visión y Objetivo Institucional</b>	S/I
<b>Fecha de fundación</b>	Mayo de 1948

#### ¿Quién nos puede ayudar?

- Trabajadora Social

#### ¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?

- Atención médica, psicológica y social

#### ¿Qué acciones llevan a cabo?

- Atención médica de emergencia
- Diseño de programas para la detección de casos de violencia
- Capacitación y formación de trabajadores y trabajadoras

#### ¿Nos puede referir o asesorar a algún otro lugar?

- PNC
- Juzgados

#### ¿Se coordina con alguna otra organización?

- Sector de Justicia
- Organizaciones que abordan el tema de salud

#### ¿Tienen algún documento o información escrita que me sirva?, ¿Cuál?

- S/I





### 9.1.5. Atención Social

<b>COMISIÓN PRESIDENCIAL DE DERECHOS HUMANOS (COPREDEH)</b>	
<b>Dirección</b>	6ª. Avenida y 10 calle, zona 2, Sololá
<b>Teléfono</b>	4280-6031
<b>Fax</b>	7762-4055
<b>Persona de contacto</b>	María Incolaza Procopio (promotora)
<b>Correo Electrónico</b>	maryp500@yahoo.com
<b>Cobertura Geográfica</b>	Departamental
<b>Horario de atención</b>	8:00 am – 4:00 pm de lunes a viernes
<b>Misión, Visión y Objetivo Institucional</b>	<b>Objetivo</b>  La COPREDEH es una entidad gubernamental que nace con el objetivo de mejorar la coordinación de acciones entre los Ministerios de Estado, Organismo Judicial y la Procuraduría de los Derechos Humanos (PDH).
<b>Fecha de fundación</b>	7 de mayo 2004
<b>¿Quién nos puede ayudar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promotora</li> </ul>	
<b>¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención, sensibilización y monitoreo</li> <li>• El personal ha sido capacitado en atención a la víctima y aplicación del derecho indígena</li> </ul>	
<b>¿Qué acciones llevan a cabo?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de estrategias de prevención y seguimiento</li> <li>• Asistencia social y jurídica</li> <li>• Diplomado: Prevención de violencia intrafamiliar y enfocado a la adolescencia</li> </ul>	
<b>¿Nos puede referir o asesorar a algún otro lugar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nos pueden orientar y asesorar a otras instancias</li> </ul>	
<b>¿Se coordina con alguna otra organización?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se coordinan con instancias de justicia, CAJ, PDH y Sociedad Civil</li> </ul>	
<b>¿Tienen algún documento o información escrita que me sirva?, ¿Cuál?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de las Leyes relacionadas al tema de VIF y VCM</li> </ul>	

<b>DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA (DEMI)</b>	
<b>Dirección</b>	Barrio 'El Carmen' Sololá
<b>Teléfono</b>	7762-1919
<b>Fax</b>	--
<b>Persona de contacto</b>	Dominga Vásquez Julajuj
<b>Correo Electrónico</b>	demisolola@yahoo.com
<b>Cobertura Geográfica</b>	Municipal
<b>Horario de atención</b>	8:00 am – 6:30 pm de lunes a viernes
<b>Misión y Objetivo Institucional</b>	<p><b>Misión</b></p> <p>Promover, capacitar, divulgar, defender, proteger y vigilar el cumplimiento de los derechos de las mujeres indígenas, dando respuesta a las demandas de justicia social, económica y política de las comunidades lingüísticas.</p> <p><b>Objetivos</b></p> <p>Promover y desarrollar propuestas de políticas públicas, planes, programas e iniciativas legales para prever y erradicar todas las formas de violencia y discriminación contra las mujeres indígenas.</p> <p>Garantizar el mejoramiento de los servicios y la extensión de cobertura de atención integral para mujeres indígenas de escasos recursos víctimas de violación a sus derechos.</p> <p>Diseñar, coordinar y ejecutar programas educativos de formación, divulgación e investigación en materia de derechos de las mujeres indígenas.</p>
<b>Fecha de fundación</b>	Febrero 2008
<b>¿Quién nos puede ayudar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadora social, psicóloga, médica o técnica</li> </ul>	
<b>¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrecen una atención Integral (jurídica, social, médica)</li> <li>• El personal ha sido capacitado en temas relacionados con la violencia, entre ellos, la Ley de Femicidio</li> </ul>	



**¿Qué acciones llevan a cabo?**

- Asistencia y servicios de Asesoría social, jurídica, psicológica
- Capacitaciones
- Diseño de procedimientos estableciendo forma de remitir casos
- Abogacía para el desarrollo de políticas
- Atención Psicológica para casos de VIF

**¿Nos puede referir o asesorar a algún otro lugar?**

- Si, además de darnos acompañamiento

**¿Se coordina con alguna otra organización?**

- CONAPREVI, Comisión Departamental de la Mujer, COMUDE
- Ventana de género, redes de atención

**¿Tienen algún documento o información escrita que me sirva?, ¿Cuál?**

- Acceso de la Mujer Indígena al sistema de Justicia Oficial de Guatemala
- Información obtenida de los Medios de Comunicación



<b>MUNICIPALIDAD DE SOLOLÁ</b>	
<b>Dirección</b>	6ª. Avenida 10 calle esquina zona 1
<b>Teléfono</b>	7762-4191 y 7762-3559
<b>Fax</b>	--
<b>Persona de contacto</b>	Pedro Saloj Quisquina (Alcalde Municipal)
<b>Correo Electrónico</b>	S/I
<b>Cobertura Geográfica</b>	Municipal
<b>Horario de atención</b>	8:00 am – 5:00 pm de lunes a viernes
<b>Misión y Objetivo Institucional</b>	S/I
<b>Fecha de fundación</b>	S/I
<b>¿Quién nos puede ayudar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica de género</li> </ul>	
<b>¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación y Asesoría</li> <li>• La técnica ha sido capacitada para dar la asesoría necesaria</li> </ul>	
<b>¿Qué acciones llevan a cabo?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación a mujeres</li> <li>• Coordinación con redes comunitarias para dar capacitaciones</li> </ul>	
<b>¿Nos puede referir o asesorar a algún otro lugar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No, nos pueden asesorar</li> </ul>	
<b>¿Se coordina con alguna otra organización?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantienen coordinación interinstitucional con Operadores de Justicia (PNC, JF, JP)</li> <li>• A nivel comunitario con la redes sociales</li> </ul>	
<b>¿Tienen algún documento o información escrita que me sirva?, ¿Cuál?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• S/I</li> </ul>	



<b>PROCURADURÍA DE DERECHOS HUMANOS (PDH)</b>	
<b>Dirección</b>	5ª. Avenida 8-20, zona 1, Sololá
<b>Teléfono</b>	7762-3642
<b>Fax</b>	7762-3642
<b>Persona de contacto</b>	Aura Ramos Coroxom
<b>Correo Electrónico</b>	solola_pdh@yahoo.com  auxsol@pdh.org.gt
<b>Página Web</b>	www.pdh.org.gt
<b>Cobertura Geográfica</b>	15 municipios ( <i>Santiago, San Juan La Laguna, San Pedro La Laguna y San Marcos La Laguna no trabajamos</i> )
<b>Horario de atención</b>	8:00 am – 4:00 pm de lunes a viernes
<b>Misión, Visión y Objetivo Institucional</b>	<p><b>Misión</b></p> <p>Respeto a los derechos humanos.</p> <p><b>Objetivo</b></p> <p>Promover y proteger los Derechos Humanos establecidos en la Constitución Política de la República.</p>
<b>Fecha de fundación</b>	1987 (en Sololá)
<b>¿Quién nos puede ayudar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxiliar Departamental y la oficial de defensoría</li> </ul>	
<b>¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Social, jurídica y psicológica</li> <li>• Ley de Femicidio, maltrato infantil, VIF, trata de personas y derechos de la Mujer, niñez, adulto mayor, migrantes, reclusos y medio ambiente</li> </ul>	
<b>¿Qué acciones llevan a cabo?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención a la persona, orientación, acompañamiento, seguimiento, capacitación para cada caso</li> <li>• Apertura de expedientes</li> <li>• Campañas de sensibilización</li> <li>• Recepción de denuncias</li> <li>• Programas por radio</li> <li>• Acompañamiento a la víctima</li> <li>• Referencia de denuncias</li> <li>• Seguimiento a casos</li> <li>• Investigación de denuncia</li> </ul>	



**¿Nos puede referir o asesorar a algún otro lugar?**

- PNC, MP, Juzgados

**¿Se coordina con alguna otra organización?**

Se acompaña y da seguimiento a través de coordinadoras, los vínculos de coordinación son a nivel comunitario, municipal, departamental y nacional

- Abogacía
- DEMI
- CONSOLA
- AMOIXQUIC
- Bufetes Populares

**¿Tienen algún documento o información escrita que me sirva?, ¿Cuál?**

- Trifoliales e informes
- Informe Nacional sobre violencia intrafamiliar
- Publicaciones relacionadas con las mujeres
- Derechos de la Mujer
- Violencia Intrafamiliar y Violencia Contra la Mujer



Recursos  
institucionales y  
organizacionales

**SAN ANDRÉS  
SEMETABAJ**

**Parte 9**





## 9.2. San Andrés Semetabaj

Al municipio de San Andrés se puede acceder desde la ciudad capital por 3 vías diferentes. La más utilizada, y la más larga también (157Km.), es la carretera Interamericana, que pasa por la cabecera departamental y el municipio vecino de Panajachel, situados a 17km. y 8km. del casco urbano de San Andrés, respectivamente.

El otro acceso desde la capital se hace a través de la aldea Godínez, ya sea vía carretera Interamericana hasta el cruce de Las Trampas, con una longitud de 134km., o bien vía la carretera a Patzún y Patzicia, Chimaltenango, con un recorrido de 111 km. Aunque más corta, esta carretera es menos transitada por encontrarse en regulares condiciones y por pasar por pocas poblaciones, lo cual la hace menos atractiva para empresas de transporte extra urbano. Finalmente, se puede llegar a San Andrés desde la costa sur, pasando por Patulul y San Lucas Tolimán para entrar al municipio nuevamente en la aldea Godínez. En total, el municipio cuenta con una red vial de aproximadamente 45 Km., de los cuales 25 (el 55.5%) corresponden a carreteras asfaltadas y 20 (el 44.5%) a caminos de terracería.

El municipio tiene un total de 16 centros poblados; la cabecera municipal, 3 aldeas, un cantón y 12 caseríos. Su extensión territorial es de 48km<sup>2</sup>, con una densidad de 245 hab/km<sup>2</sup>. El número de habitantes es de 12.127, según las estimaciones del INE para el año 2009, de los cuales el 51% son mujeres y el 49% son hombres.

El 90% de los pobladores y pobladoras pertenecen a los grupos étnicos Kaqchikel y Quiché distribuyéndose entre el área urbana y rural. Mientras que los mestizos viven principalmente en las áreas urbanas.

El 66% y 16% de la población es pobre o extremadamente pobre, respectivamente; el Índice de Desarrollo Humano en el 2005 fue de 0.581.



### 9.2.1. Guía telefónica rápida

Organización	Teléfono	Atención	Atención específica
Centro de Mediación	7722-1870	Legal y social	Orientación y mediación de problemas familiares
Juzgado de Paz	7722-1853	Legal y jurídica	Recepción de denuncias, otorgamiento de medidas de seguridad
Municipalidad (técnica de género)	7752-1654	Social	Orientación, acompañamiento y asesoría
PNC	4146-6066	Legal y social	Orientación, socorro y ejecución de las medidas de seguridad.
Puesto de Salud	4190-0360	Médica	Atención médica y psicológica de emergencia



## 9.2.2. Atención Legal

<b>CENTRO DE MEDIACIÓN</b>	
<b>Dirección</b>	Barrio el Centro San Andrés Semetabaj
<b>Teléfono</b>	7722-1870
<b>Fax</b>	7722-1870
<b>Persona de contacto</b>	María Ester García Tacan
<b>Correo Electrónico</b>	garciaester22@yahoo.es
<b>Cobertura Geográfica</b>	No hay jurisdicción específica, se atiende a toda persona que acude al centro
<b>Horario de atención</b>	4:00 pm – 5:00 pm
<b>Misión y Objetivo Institucional</b>	Mediar los conflictos de tipo familiar, penal, civil, mercantil y laboral
<b>Fecha de fundación</b>	1 de septiembre 2005
<b>¿Quién nos puede ayudar?</b>	
La mediadora del conflicto	
<b>¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Orientación y mediación de problemas familiares</li><li>• La orientación es extrajudicial, por tanto, en casos de delito no podrá asesorar, por atentar contra la seguridad</li><li>• El personal institucional está capacitado en temas relacionados de violencia y pueden asesorar sobre las instituciones que apoyan a las víctimas de violencia o lugares para denunciar la violencia</li></ul>	
<b>¿Qué acciones llevan a cabo?</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Orientación extrajudicial y mediación de problemas familiares</li></ul>	
<b>¿Nos puede referir o asesorar a algún otro lugar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• No</li></ul>	
<b>¿Se coordina con alguna otra organización?</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se establece coordinación con Juzgado, Procuraduría de Derechos Humanos y Policía Nacional Civil</li><li>• Además se coordina con comités locales</li><li>• El nivel de coordinación del Centro de Mediación es Municipal</li></ul>	

## JUZGADO DE PAZ

<b>Dirección</b>	San Andrés Semetabaj
<b>Teléfono</b>	7722-1853
<b>Fax</b>	7722-1853
<b>Persona de contacto</b>	Gilberto Mendoza (secretario)
<b>Cobertura Geográfica</b>	Municipal
<b>Horario de atención</b>	A partir de las 3:30 pm, fines de semana y feriados
<b>Misión y Objetivo Institucional</b>	Impartir justicia y brindar una atención pronta y cumplimiento de justicia
<b>Fecha de fundación</b>	23 de enero de 1998

### ¿Quién nos puede ayudar?

Juez o Jueza de Paz

### ¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?

- Legal y judicial; recepción de denuncias, envío de expedientes, otorgamiento de medidas de seguridad y diligencias
- El personal está capacitado para realizar programas de sensibilización con estudiantes

### ¿Qué acciones llevan a cabo?

- En casos de VIF y VCM realizan las primeras diligencias en todo el municipio
- Registro de los casos de violencia física, psicológica, económica y sexual
- Prevención de VIF y VCM en 3 aldeas, 1 cantón y 3 caseríos
- Realizan capacitaciones dirigidas a todas las escuelas de Primaria y Básico sobre violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer
- Aplicación de los procedimientos y normas legales

### ¿Nos puede referir o asesorar a algún otro lugar?

- MP
- PNC

### ¿Se coordina con alguna otra organización?

- PNC
- Alcaldes Auxiliares y Comunitarios
- Establecimientos educativos, municipalidad
- Fundar
- Cooperativas

### ¿Tienen algún documento o información escrita que me sirva?, ¿Cuál?

- Un día con la Justicia
- Juez por un día
- Ley de prevención y erradicación de la violencia
- Ley del Femicidio y otras formas de violencia contra la mujer



<b>POLICÍA NACIONAL CIVIL (PNC)</b>	
<b>Dirección</b>	San Andrés Semetabaj, a un costado de la Municipalidad
<b>Teléfono</b>	4146-6066
<b>Fax</b>	
<b>Persona de contacto</b>	Manuel José Peche Rodríguez (Inspector encargado de la Sub Estación)
<b>Cobertura Geográfica</b>	Municipio de San Andrés Semetabaj
<b>Horario de atención</b>	24 horas
<b>Página Web</b>	<a href="http://www.mingob.gob.gt/pncinfo">www.mingob.gob.gt/pncinfo</a>
<b>Misión y Objetivo Institucional</b>	<p>- La Policía Nacional Civil es la institución encargada de proteger la vida, la integridad física y la seguridad de las personas y sus bienes, de velar por el libre ejercicio de los derechos y libertades, así como prevenir, investigar y combatir el delito, preservando el orden y la seguridad pública.</p> <p>La misión de la PNC responde al espíritu de los Acuerdos de Paz y a los postulados de un servicio de policía para la sociedad. Dicha misión constituye el marco funcional de la PNC y cumplirla es su principal desafío.</p> <p>Velar por la seguridad, la vida y la integridad de las personas.</p> <p>Contrarrestar la violencia, evitar robos, patrullar.</p>
<b>Fecha de fundación</b>	S/I
<b>¿Quién nos puede ayudar?</b>	
Oficial a cargo de la oficina	
<b>¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legal y social: orientación, asesoría, refiere, socorro y ejecución de las medidas de seguridad</li> <li>• Están capacitadas y capacitados en derechos de la mujer y relaciones humanas</li> </ul>	
<b>¿Qué acciones llevan a cabo?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se brinda servicio en 18 comunidades atendiendo los casos denunciados</li> </ul>	
<b>¿Nos puede referir o asesorar a algún otro lugar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juzgado de Paz</li> </ul>	
<b>¿Se coordina con alguna otra organización?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• COCODE y COMUDE</li> <li>• Municipalidad</li> <li>• División de Relaciones Comunitarias de la PNC-DIRC</li> </ul>	

### 9.2.3. Atención Médica

PUESTO DE SALUD	
<b>Dirección</b>	Barrio El Centro, San Andrés Semetabaj
<b>Teléfono</b>	4190-0360
<b>Fax</b>	
<b>Persona de contacto</b>	Daniel Coroxon Ajcot
<b>Cobertura Geográfica</b>	Municipal
<b>Horario de atención</b>	8:00 am – 4:00 pm
<b>Misión y Objetivo Institucional</b>	- Prevenir todas las enfermedades del municipio - Ayudar a la comunidad en general
<b>Fecha de fundación</b>	Entre 1950 a 1955
<b>¿Quién nos puede ayudar?</b>	
Enfermera o enfermero auxiliar y médico o médica	
<b>¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención médica y psicológica de emergencia</li> <li>• El personal está capacitado en la VIF y Salud Reproductiva</li> </ul>	
<b>¿Qué acciones llevan a cabo?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención médica</li> </ul>	
<b>¿Nos puede referir o asesorar algún otro lugar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juzgado de Paz</li> <li>• Hospital Nacional</li> <li>• PNC</li> <li>• DEMI, PDH</li> </ul>	
<b>¿Se coordina con alguna otra organización?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se establecen coordinaciones a nivel municipal y se mantiene estrecha coordinación con el distrito de Panajachel, al que pertenece el Puesto de Salud del municipio</li> </ul>	



## 9.2.4. Atención Social

<b>MUNICIPALIDAD</b>	
<b>Dirección</b>	San Andrés Semetabaj
<b>Teléfono</b>	7762-1654
<b>Fax</b>	7762-1655
<b>Persona de contacto</b>	Sebastián Zapeta (síndico primero)  Lesbia Marina Selex Zapeta (técnica de género)
<b>Correo Electrónico</b>	munisandres@yahoo.com  munisas@yahoo.com
<b>Cobertura Geográfica</b>	Todo el municipio
<b>Horario de atención</b>	8:00 am – 1:00 pm y 2:00 pm – 5:00 pm
<b>Misión y Objetivo Institucional</b>	- Atender a la población  - Apoyar a hombres y mujeres hacia el desarrollo social
<b>Fecha de fundación</b>	S/I
<b>¿Quién nos puede ayudar?</b>	
La comisión de la mujer o técnica de género	
<b>¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación, acompañamiento y referencias</li> <li>• El personal responsable de atender VIF y VCM ha sido capacitado sobre Derechos de la Mujer, ciclo de la violencia y tipos de violencia</li> </ul>	
<b>¿Qué acciones llevan a cabo?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones sobre violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer en 17 comunidades</li> <li>• Diseño de programas de prevención de VIF y VCM</li> <li>• Acciones de prevención en 18 comunidades</li> <li>• Asesoría y acompañamiento en VCM</li> <li>• Capacitación a grupos VIF y VCM</li> <li>• Referencia de personas a la OMP, a la técnica de género</li> </ul>	
<b>¿Nos puede referir o asesorar a algún otro lugar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juzgado de paz</li> <li>• PNC</li> <li>• DEMI, PDH</li> </ul>	

**¿Se coordina con alguna otra organización?**

- Mujer y OMP (intermunicipal)
- SOSEP
- MAGA
- Tinamit
- Mankatitlan
- Asociación Ixoquic
- Vivamos Mejor
- FUNDAR
- ADEMKAN
- Vida
- Lagun Artean- Entreamigos ONG

**¿Tienen algún documento o información escrita qué me sirva?, ¿Cuál?**

- S/I





Recursos  
institucionales y  
organizacionales

**SAN ANTONIO  
POLOPÓ**

**Parte 9**



### 9.3. San Antonio Palopó

El Municipio de San Antonio Palopó, dentro del departamento de Sololá, está a 158km de la ciudad capital. Tiene una extensión territorial de 34km<sup>2</sup>. Colinda con los municipios de San Andrés Semetabaj y Santa Catarina Palopó al norte; San Lucas Tolimán al sur; Patzún, del departamento de Chimaltenango al este y con el lago Atitlán al oeste.

De los 35.5km de carretera, 17km. (47.88%) es camino asfaltado, 14km. (39.44%) pertenecen a terracería y 4.50km. (12.68km) a calles adoquinadas. El traslado de la cabecera municipal a la cabecera departamental se hace por carretera asfaltada, mientras que desde el resto de zonas rurales deben caminar un 20% por veredas y caminos.

El Municipio cuenta con 14 centros poblados; 2 aldeas, 7 cantones, 4 caseríos y la cabecera municipal. Los habitantes de San Antonio Palopó son 12.603, de los cuales, el 51% son mujeres y el 49% hombres. El 95% pertenece al grupo étnico Kaqchikel. La densidad poblacional es de 370 hab/km<sup>2</sup>

Según SEGEPLAN, en el 2002, el 40.41% de los habitantes del municipio vivía en pobreza extrema.

#### 9.3.1. Guía telefónica rápida

Nombre de la Organización	Teléfono	Atención	Atención específica
Juzgado de Paz	7762-2996	Legal y jurídica	Recepción de denuncias, otorgamiento de medidas de seguridad
PNC	5009-7923	Legal y social	Orientación, socorro y ejecución de las medidas de seguridad
Municipalidad	7762-2554	Social	Orientación, acompañamiento y asesoría
AMLUDI ( <i>San Lucas Tolimán</i> )	4084-3706	Social y educativa	Orientación, acompañamiento, asesoría y formación

### 9.3.2. Atención Legal

<b>JUZGADO DE PAZ</b>	
<b>Dirección</b>	Barrio Tzan Nimabey, San Antonio Palopó. (a un costado del hotel Terrazas del Lago)
<b>Teléfono</b>	7762-2996
<b>Fax</b>	7762-2996
<b>Persona de contacto</b>	Cesar Augusto García Ronquillo (Oficial I)
<b>Cobertura Geográfica</b>	Municipal
<b>Horario de atención</b>	8:00 am – 5:00 pm
<b>Misión y Objetivo Institucional</b>	- Aplicar la Justicia en casos concretos - La equidad en la aplicación de la Justicia
<b>Fecha de fundación</b>	23 de enero de 1998
<b>¿Quién nos puede ayudar?</b>	
Oficial I	
<b>¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Legal y judicial; recepción de denuncias, envío de expedientes, otorgamiento de medidas de seguridad y diligencias</li><li>• El personal está capacitado en temas de VIF y VCM</li></ul>	
<b>¿Qué acciones llevan a cabo?</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se realizan acciones de prevención, asistencia y diseño de procedimientos sobre violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer en todo el municipio, conforme la ley</li></ul>	
<b>¿Nos puede referir o asesorar a algún otro lugar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• MP</li><li>• PNC</li></ul>	
<b>¿Se coordina con alguna otra organización?</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• PNC</li><li>• Alcaldes Auxiliares y Comunitarios</li></ul>	



<b>POLICÍA NACIONAL CIVIL (PNC)</b>	
<b>Dirección</b>	Edificio Municipal, San Antonio Palopó
<b>Teléfono</b>	5009-7923
<b>Fax</b>	
<b>Persona de contacto</b>	Pablo Montufar Sicay (Agente)
<b>Cobertura Geográfica</b>	Municipio de San Antonio Palopó
<b>Horario de atención</b>	24 horas
<b>Página Web</b>	www.mingob.gob.gt/pncinfo
<b>Misión y Objetivo Institucional</b>	<p>- La Policía Nacional Civil es la institución encargada de proteger la vida, la integridad física y la seguridad de las personas y sus bienes, de velar por el libre ejercicio de los derechos y libertades, así como prevenir, investigar y combatir el delito, preservando el orden y la seguridad pública.</p> <p>La misión de la PNC responde al espíritu de los Acuerdos de Paz y a los postulados de un servicio de policía para la sociedad. Dicha misión constituye el marco funcional de la PNC y cumplirla es su principal desafío.</p> <p>Velar por la seguridad, la vida y la integridad de las personas.</p>
<b>Fecha de fundación</b>	S/I
<b>¿Quién nos puede ayudar?</b>	
Oficial a cargo de la oficina (Agente)	
<b>¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legal y social: orientación, asesoría, refiere, socorro y ejecución de las medidas de seguridad</li> <li>• Están capacitadas y capacitados en procedimiento de proceso de casos, VIF y VCM</li> </ul>	
<b>¿Qué acciones llevan a cabo?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se brinda servicio en las comunidades del municipio atendiendo los casos denunciados</li> </ul>	
<b>¿Nos puede referir o asesorar a algún otro lugar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juzgado de Paz</li> </ul>	
<b>¿Se coordina con alguna otra organización?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bomberos</li> <li>• Juzgados</li> <li>• MP</li> </ul>	
<b>¿Tienen algún documento o información escrita que me sirva?, ¿Cuál?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No. Se cuenta con información sobre casos de violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer, los cuales se han obtenido a través de testigos y registros.</li> </ul>	

### 9.3.3. Atención Social

<b>MUNICIPALIDAD</b>	
<b>Dirección</b>	San Antonio Palopó
<b>Teléfono</b>	7762-2554
<b>Fax</b>	7762-2554
<b>Persona de contacto</b>	Anadres Cumes Pérez (Alcalde Municipal)
<b>Cobertura Geográfica</b>	Todo el municipio
<b>Horario de atención</b>	8:00 am – 1:00 pm y 2:00 pm – 5:00 pm
<b>Misión y Objetivo Institucional</b>	Entidad autónoma, que promueve la base para el desarrollo integral y sostenible de los habitantes del municipio de San Antonio Palopó, con enfoque estratégico territorial y equidad de género a través del impulso de actividades a favor de la salud, educación, urbanismo, fomento económico, sociocultural y ambiental, y el servicio de calidad a la población.  Cumplir con promesas políticas.
<b>Fecha de fundación</b>	S/I
<b>¿Quién nos puede ayudar?</b>	
Técnica de género	
<b>¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación y asistencia</li> <li>• El personal responsable de atender VIF y VCM ha sido capacitado en VIF, VCM y Ley del Femicidio</li> </ul>	
<b>¿Qué acciones llevan a cabo?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación a grupos sobre la VIF y VCM</li> <li>• Apertura de la Oficina Municipal de la Mujer</li> </ul>	
<b>¿Nos puede referir o asesorar a algún otro lugar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juzgado de Paz</li> <li>• PNC</li> <li>• DEMI, PDH</li> </ul>	
<b>¿Se coordina con alguna otra organización?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juzgado de Paz</li> <li>• PNC</li> </ul>	
<b>¿Tienen algún documento o información escrita que me sirva?, ¿Cuál?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ S/I</li> </ul>	



## ASOCIACIÓN DE MUJERES LUQUEÑAS PARA EL DESARROLLO INTEGRAL

(AMLUDI)

<b>Dirección</b>	San Lucas Tolimán
<b>Teléfono</b>	4084-3706
<b>Fax</b>	
<b>Persona de contacto</b>	Ileana Maribel Estacuy Andrade (Coordinadora)
<b>Correo electrónico</b>	amludi09@gmail.com redorgmujeres@gmail.com
<b>Cobertura Geográfica</b>	Municipal y colindancias (tienen amplia cobertura)
<b>Misión y Objetivo Institucional</b>	<p>- Somos una asociación de mujeres, que coordinamos acciones en diferentes ámbitos y actores, contribuimos al desarrollo equitativo de las mujeres. Somos una organización no lucrativa, apolítica y sin fines religiosos promovemos capacitaciones, talleres y reuniones formativas, programas y proyectos económicos, en comunidades del área rural del municipio de San Lucas Tolimán.</p> <p>- Mejorar las condiciones de vida a la sociedad, especialmente de las mujeres, a través de programas y proyectos de desarrollo, que promuevan cambios profundos en lo: ideológico, político, económico y social, mediante la organización, gestión, participación e incidencia, que contribuye a la generación de igualdad de derechos, condiciones y oportunidades, para contribuir a la integración de las mujeres en una sociedad justa y humana.</p>
<b>Fecha de fundación</b>	1994

### ¿Quién nos puede ayudar?

La coordinadora

### ¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?

- Orientación, asesoría, referencia, formación
- El personal de la asociación está capacitada en la violencia intrafamiliar, género, victimología, efectos psicológicos de la VIF, nueva masculinidad, violencia sexual y tortura

### ¿Qué acciones llevan a cabo?

- Prevención sobre VIF dirigida a mujeres, niños, niñas, jóvenes, personal educativo, autoridades, instituciones, promotoras legales, promotores comunitarios, representantes y suplentes de COCODE, Junta Directiva
- Asistencia y servicios en área legal y psicológica
- Capacitación de recursos en VIF
- Grupos de Auto ayuda y Auto cuidado en VIF
- Promoción de la gestión para el financiamiento de la atención de VIF
- Elaboración de guías y cuadernos formativos como documentos de apoyo de los promotores y promotoras
- Prevención, promoción, formación a diferentes actores: operadores de justicia, servidores públicos, instituciones públicas y civiles

**¿Nos puede referir o asesorar algún otro lugar?**

- S/I

**¿Se coordina con alguna otra organización?**

- Comisión para la Prevención de la Violencia Intrafamiliar de Sololá (COPREVIS)

**¿Tienen algún documento o información escrita que me sirva?, ¿Cuál?**

- Cuaderno formativo de Promotoras Legales (Julio 2009)
- Cuaderno formativo de Promotores Comunitarios (Julio 2009)





Recursos  
institucionales y  
organizacionales

**SAN JOSÉ  
CHACAYÁ**

**Parte 9**



## 9.4. San José Chacayá

El municipio de San José Chacayá es uno de los 19 municipios del departamento de Sololá. El acceso al municipio y a sus diez centros poblados se hace por camino de terracería desde la cabecera municipal.

San José Chacayá tiene una extensión territorial de 44Kms<sup>2</sup> y una población aproximada de 3,570 habitantes, 50.26% mujeres y 49.74% hombres. La densidad poblacional es de 230 Hab/km<sup>2</sup>.

El 96% de la población pertenece a la cultura maya; el 67% al grupo étnico Kaqchikel y el 29% al grupo étnico Quiché. El 4% restante pertenece a la población mestiza.

El índice de pobreza y pobreza extrema es del 75% y 26.3%, respectivamente, mientras que el IDH<sup>9</sup> es de 0.569. Además de ello, hay un alto índice de analfabetismo, especialmente entre las mujeres, situación que las limita a tener mejores condiciones en los ámbitos laboral, social u organizacional.

### 9.4.1. Guía telefónica rápida

Nombre de la Organización	Teléfono	Atención	Atención específica
Juzgado de Paz	7820-4023	Legal y jurídica	Recepción de denuncias, otorgamiento de medidas de seguridad
PNC	5832-4426	Legal y social	Orientación, socorro y ejecución de las medidas de seguridad
Puesto de Salud	4147-0763 5007-5956	Médica y social	Atención médica y psicológica de emergencia
Municipalidad	7762-3023	Social	Orientación, acompañamiento y asesoría

<sup>9</sup> Datos del año 2005.

## 9.4.2. Atención Legal

<b>JUZGADO DE PAZ</b>	
<b>Dirección</b>	San José Chacayá
<b>Teléfono</b>	7820-4023
<b>Fax</b>	7762-3697
<b>Persona de contacto</b>	Lesbia Asturias (Jueza)
<b>Cobertura Geográfica</b>	Municipal
<b>Horario de atención</b>	8:00 am – 5:00 pm
<b>Misión y Objetivo Institucional</b>	
<b>¿Quién nos puede ayudar?</b>	
Juez o jueza	
<b>¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Legal y judicial; recepción de denuncias, envío de expedientes, otorgamiento de medidas de seguridad y diligencias</li><li>• El 50 % de personal ha recibido capacitación sobre leyes</li></ul>	
<b>¿Qué acciones llevan a cabo?</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Acciones de prevención de violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer en todo el municipio</li><li>• Diseño de procedimientos (normas, protocolos u otros)</li></ul>	
<b>¿Nos puede referir o asesorar a algún otro lugar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• MP</li><li>• PNC</li></ul>	
<b>¿Se coordina con alguna otra organización?</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se han establecido vínculos de coordinación con COMUDE</li></ul>	
<b>¿Tienen algún documento o información escrita que me sirva?, ¿Cuál?</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Publicaciones sobre Femicidio, Constitución y Por ser mujer</li><li>• Información sobre VIF y VCM obtenida de registros</li></ul>	



<b>POLICÍA NACIONAL CIVIL (PNC)</b>	
<b>Dirección</b>	San José Chacayá
<b>Teléfono</b>	5832-4426
<b>Fax</b>	
<b>Persona de contacto</b>	Luis Mendoza Posada (Agente)
<b>Cobertura Geográfica</b>	Municipio de San José Chacayá
<b>Horario de atención</b>	24 horas
<b>Página Web</b>	www.mingob.gob.gt/pncinfo
<b>Misión y Objetivo Institucional</b>	<p>- La Policía Nacional Civil es la institución encargada de proteger la vida, la integridad física y la seguridad de las personas y sus bienes, de velar por el libre ejercicio de los derechos y libertades, así como prevenir, investigar y combatir el delito, preservando el orden y la seguridad pública.</p> <p>La misión de la PNC responde al espíritu de los Acuerdos de Paz y a los postulados de un servicio de policía para la sociedad. Dicha misión constituye el marco funcional de la PNC y cumplirla es su principal desafío.</p> <p>Velar por la seguridad, la vida y la integridad de las personas.</p>
<b>Fecha de fundación</b>	S/I
<b>¿Quién nos puede ayudar?</b>	
Oficial a cargo de la oficina (Agente)	
<b>¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legal y social: orientación, asesoría, refiere, socorro y ejecución de las medidas de seguridad</li> <li>• Están capacitadas y capacitados en VIF, VCM y las respectivas leyes</li> </ul>	
<b>¿Qué acciones llevan a cabo?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención</li> <li>• Asistencia</li> <li>• Capacitación de recursos humanos internos</li> </ul>	
<b>¿Nos puede referir o asesorar a algún otro lugar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juzgado de Paz</li> </ul>	
<b>¿Se coordina con alguna otra organización?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• COMUDE Y COCODE</li> <li>• Operadores y operadoras de justicia</li> </ul>	
<b>¿Tienen algún documento o información escrita que me sirva?, ¿Cuál?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No. Se cuenta con información sobre casos de violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer, los cuales se han obtenido a través de testigos y registros y no se prestan</li> </ul>	



### 9.4.3. Atención Médica

<b>PUESTO DE SALUD</b>	
<b>Dirección</b>	San José Chacayá
<b>Teléfonos</b>	4147-0763 y 5007-5956
<b>Fax</b>	
<b>Persona de contacto</b>	Lilian Lucas Velásquez (Doctora)
<b>Cobertura Geográfica</b>	Municipal
<b>Horario de atención</b>	8:00 am – 4:00 pm
<b>Misión y Objetivo Institucional</b>	- La mejor atención al paciente, a través del centro de atención permanente - Disminuir la morbilidad y mortalidad
<b>Fecha de fundación</b>	S/I
<b>¿Quién nos puede ayudar?</b>	
Todo el personal trabajador del puesto (enfermeras, médicas, auxiliares)	
<b>¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención médica y psicológica de emergencia</li> <li>• El personal está capacitado en leyes y VIF</li> </ul>	
<b>¿Qué acciones llevan a cabo?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención médica</li> </ul>	
<b>¿Nos puede referir o asesorar algún otro lugar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juzgado de Paz</li> <li>• Hospital Nacional</li> <li>• PNC</li> <li>• DEMI, PDH</li> </ul>	
<b>¿Se coordina con alguna otra organización?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se establecen coordinaciones a nivel municipal y se mantiene estrecha coordinación con el distrito de Panajachel, al que pertenece el Puesto de Salud del municipio</li> </ul>	



## 9.4.4. Atención Social

<b>MUNICIPALIDAD</b>	
<b>Dirección</b>	San José Chacayá
<b>Teléfono</b>	7762-3023
<b>Fax</b>	7762-3023
<b>Persona de contacto</b>	Luis Florencio García Chuta (Alcalde Municipal)
<b>Correo Electrónico</b>	munichacaya@gmail.com
<b>Cobertura Geográfica</b>	Todo el municipio
<b>Horario de atención</b>	8:00 am – 1:00 pm y 2:00 pm – 5:00 pm
<b>Misión y Objetivo Institucional</b>	- Poder cumplir con la población en los compromisos acordados - Trabajar equitativamente para toda la comunidad
<b>Fecha de fundación</b>	S/I
<b>¿Quién nos puede ayudar?</b>	
Técnica de género (Oficina Municipal de la Mujer)	
<b>¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación, acompañamiento y referencias</li> <li>• Están capacitadas en desintegración familiar, derechos de la Mujer, equidad de género, participación ciudadana y leyes</li> </ul>	
<b>¿Qué acciones llevan a cabo?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones sobre violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer en 17 comunidades</li> <li>• Diseño de programas de prevención de VIF y VCM</li> <li>• Acciones de prevención en 18 comunidades</li> <li>• Asesoría y acompañamiento en VCM</li> <li>• Capacitación a grupos VIF y VCM</li> <li>• Referencia de personas a la OMP, a la técnica de género</li> </ul>	
<b>¿Nos puede referir o asesorar a algún otro lugar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juzgado de Paz</li> <li>• PNC</li> <li>• DEMI, PDH</li> </ul>	
<b>¿Se coordina con alguna otra organización?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mancomunidad</li> <li>• Consorcio de instituciones</li> <li>• Instituto de Enseñanza para el Desarrollo Sostenible (IPADES), en la cabecera departamental</li> <li>• Lagun Artean- Entreamigos ONG</li> </ul>	
<b>¿Tienen algún documento o información escrita que me sirva?, ¿Cuál?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Afiches</li> </ul>	





Recursos  
institucionales y  
organizacionales

# SANTA MARÍA VISITACIÓN

Parte 9



## 9.5. Santa María Visitación

El municipio de Santa María Visitación se encuentra a 162km. de la ciudad de Guatemala y a 27km. de la cabecera departamental Sololá. Su extensión territorial es de 22km<sup>2</sup>, está conformada por 5 centros poblados; un pueblo, y cuatro comunidades rurales, fronterizas con otros cuatro municipios del departamento.

Santa María Visitación tiene aproximadamente 3.502 habitantes, 51% hombres y 49% mujeres; el 98% de la población es indígena, 56% pertenece al grupo étnico Tz'utujil y 42% pertenece al grupo étnico Quiché, la población no indígena o mestiza es el 2%. De todos los habitantes del municipio, el 30% vive en áreas rurales y el 70% en la cabecera. La densidad poblacional es de 155.64 hab/km<sup>2</sup> Según SEGEPLAN, el índice de pobreza extrema es de un 7.99%, mientras que el de pobreza asciende a un 48.7%.

### 9.5.1. Teléfonos de emergencia municipales

Nombre de la Organización	Teléfono	Atención	Atención específica
Juzgado de Paz	7927-1944	Legal y jurídica	Recepción de denuncias, otorgamiento de medidas de seguridad
PNC	5629-8717	Legal y social	Orientación, socorro y ejecución de las medidas de seguridad
Puesto de Salud	5770-5666	Médica y social	Atención médica y psicológica de emergencia
Municipalidad	5715-1010	Social	Orientación, acompañamiento y asesoría

### 9.5.2. Atención Legal

JUZGADO DE PAZ	
Dirección	Santa María Visitación
Teléfono	79271944
Fax	79271944
Persona de contacto	Diego Sosa To (secretario)
Cobertura Geográfica	Municipal
Horario de atención	24 horas
Misión y Objetivo Institucional	- Impartir Justicia conforme a lo que establece la ley - Contribuir a resolver la problemática del municipio

<b>Fecha de Fundación</b>	1 de junio de 1998
<b>¿Quién nos puede ayudar?</b>	
Juez o jueza de paz	
<b>¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de denuncias y otorgamiento de medidas de seguridad</li> <li>• El personal está capacitado en la ley de Femicidio y documentación de estadística documental</li> </ul>	
<b>¿Qué acciones llevan a cabo?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de prevención de violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer en todo el municipio</li> <li>• Diseño de estrategias conforme a las leyes</li> <li>• Programas de prevención</li> <li>• Un día con la justicia, visitas escolares, juez por un día, desarrollo</li> </ul>	
<b>¿Nos puede referir o asesorar a algún otro lugar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• MP</li> <li>• PNC</li> </ul>	
<b>¿Se coordina con alguna otra organización?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asociación Pro-Derechos Humanos</li> <li>• Establecimientos educativos</li> <li>• PNC</li> </ul>	
<b>¿Tienen algún documento o información escrita que me sirva?, ¿Cuál?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con afiches para la juventud, además de información por registros propios.</li> <li>▪ Un día con la Justicia</li> <li>▪ Juez por un día</li> <li>▪ Ley de prevención y erradicación de la violencia</li> <li>▪ Ley del Femicidio y otras formas de violencia contra la mujer</li> </ul>	



<b>POLICÍA NACIONAL CIVIL (PNC)</b>	
<b>Dirección</b>	Santa María Visitación
<b>Teléfono</b>	5629-8717
<b>Fax</b>	
<b>Persona de contacto</b>	Manuel Tambtiz Pacheco (Agente)
<b>Cobertura Geográfica</b>	Municipio de Santa maría Visitación
<b>Horario de atención</b>	24 horas
<b>Página Web</b>	www.mingob.gob.gt/pncinfo
<b>Misión y Objetivo Institucional</b>	- Brindar apoyo a las personas y prestar la seguridad en general. - Prestar seguridad a la población y del patrimonio del municipio.
<b>Fecha de fundación</b>	S/I
<b>¿Quién nos puede ayudar?</b>	
Oficial a cargo de la oficina (Agente) y Jefe de atención ciudadana	
<b>¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legal y social: orientación, asesoría, refiere, socorro y ejecución de las medidas de seguridad.</li> <li>• Están capacitadas y capacitados en VIF, VCM y las respectivas leyes</li> </ul>	
<b>¿Qué acciones llevan a cabo?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención en ocho escuelas de la primaria y tres institutos</li> <li>• Asistencia</li> <li>• Capacitación de recursos humanos internos</li> </ul>	
<b>¿Nos puede referir o asesorar a algún otro lugar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juzgado de Paz</li> </ul>	
<b>¿Se coordina con alguna otra organización?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobernación</li> <li>• Alcaldes municipales</li> </ul>	
<b>¿Tienen algún documento o información escrita que me sirva?, ¿Cuál?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No.</li> </ul>	



### 9.5.3. Atención Médica

<b>PUESTO DE SALUD</b>	
<b>Dirección</b>	Cabecera de Santa María Visitación
<b>Teléfonos</b>	5770-5666
<b>Fax</b>	
<b>Persona de contacto</b>	Emanuel Sosa (Médico)
<b>Cobertura Geográfica</b>	Municipal
<b>Horario de atención</b>	8:00 am – 4:00 pm
<b>Misión y Objetivo Institucional</b>	- Brindar atención
<b>Fecha de fundación</b>	S/I
<b>¿Quién nos puede ayudar?</b>	
Todo el personal trabajador del puesto (enfermeras, médicas, auxiliares)	
<b>¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Atención médica y psicológica de emergencia</li><li>• El personal está capacitado en leyes y VIF</li></ul>	
<b>¿Qué acciones llevan a cabo?</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Atención primaria en salud</li><li>• Se diseñan estrategias de prevención y seguimiento de casos</li></ul>	
<b>¿Nos puede referir o asesorar algún otro lugar?</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Juzgado de Paz</li><li>• Hospital Nacional</li><li>• PNC</li><li>• DEMI, PDH</li></ul>	
<b>¿Se coordina con alguna otra organización?</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• No</li></ul>	



## 9.5.4. Atención Social

<b>MUNICIPALIDAD</b>	
<b>Dirección</b>	Centro Santa María Visitación
<b>Teléfono</b>	5715-1010 ó 4255-0751(OMP)
<b>Fax</b>	7927-1933
<b>Persona de contacto</b>	Carlos Enrique Par (secretario)  Ana María Magaly Chabajay
<b>Correo Electrónico</b>	visitacion@itelgua.com  magachavajay@gmail.com (OMP)
<b>Cobertura Geográfica</b>	Todo el municipio
<b>Horario de atención</b>	8:00 am – 1:00 pm y 2:00 pm – 5:00 pm
<b>Misión y Objetivo Institucional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poder cumplir con la población en los compromisos acordados</li> <li>- Ver organizados a grupos de mujeres y verla por ellas y por sus necesidades (<i>técnica de género</i>)</li> <li>- Trabajar equitativamente para toda la comunidad</li> <li>- Promover y apoyar la participación de las mujeres en los espacios públicos (<i>técnica de género</i>)</li> </ul>
<b>Fecha de fundación</b>	S/I
<b>¿Quién nos puede ayudar?</b>	
Técnica de género	
<b>¿Qué tipo de atención tienen?, ¿El personal está capacitado para atendernos?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación, acompañamiento y referencias</li> <li>• La técnica de género y el personal que atiende a las mujeres está capacitado en VCM, VIF, temas de género, derechos de la Mujer, derechos sexuales y reproductivos</li> </ul>	
<b>¿Qué acciones llevan a cabo?</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se promueve la prevención de la violencia intrafamiliar, violencia contra la mujer y género, en todo el municipio</li> <li>• Se acompaña a las personas víctimas de violencia intrafamiliar a las instancias correspondientes, en todo el municipio</li> <li>• Se capacita a grupos de mujeres y otros que lo requieran, se lleva a cabo en todo el municipio, capacitando sobre violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer</li> <li>• A través de cuatro comisiones de la mujer se trabajan grupos de apoyo de violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer</li> </ul>	

**¿Nos puede referir o asesorar a algún otro lugar?**

- Juzgado de paz
- PNC
- DEMI, PDH

**¿Se coordina con alguna otra organización?**

- Tierra Viva
- Lagun Artean- Entreamigos ONG

**¿Tienen algún documento o información escrita que me sirva?, ¿Cuál?**

- Afiches e información completaría





## Conclusiones

► Los conocimientos que las mujeres tienen sobre la Violencia Intrafamiliar y Violencia Contra la Mujer, se basan en la historia de vida que les ha tocado; golpes, malos tratos, agresiones verbales, discriminación, abuso sexual (violencia física, psicológica, económica y sexual). No conocen las particularidades teóricas de la violencia que padecen y los sucesos o hechos que ocurren dentro del hogar, pero expresan y narran maltratos continuos, argumentando que los mismos son rutinarios o normales, nada fuera de lo común.

► La falta de información ante la problemática y sus derechos, o la **falta de alternativas para su orientación, atención y acompañamiento en la ruta de la denuncia, o la dependencia afectiva y económica hacia el compañero**, son algunas de las **razones, por las cuales las mujeres no rompen el círculo de la violencia**.

► **La violencia se sigue considerando un problema familiar natural dirigido solamente a la mujer**, no visibilizando la violencia que padece el resto de personas (hijos, hijas, ancianos, ancianas, discapacitadas,...) que viven en la casa.

► Miedo, baja autoestima, enfermedades, tristeza, desaliento, aumento de cargas, desvalorización de sus capacidades y trabajos, sumisión, depresión, inestabilidad social y emocional, muerte materna, muerte por golpes y suicidio son algunos de los **efectos que la violencia ha dejado en las mujeres**. A estos se le añaden los efectos que tiene en la familia; baja autoestima de las hijas e hijos, desintegración familiar, delincuencia juvenil, falta de recursos en el hogar para satisfacer las necesidades básicas, drogadicción y prostitución a temprana edad e inestabilidad social y emocional de la familia.

Los **efectos trascienden de la familia a la sociedad**, frenando y evitando que la población tenga un desarrollo integral óptimo.

► Los municipios apenas cuentan con **recursos** para asesorar y atender la violencia de una forma adecuada; la mayoría de ellos **se concentran en la cabecera departamental** de Sololá.

Los recursos institucionales y organizaciones identificados son determinantes en el camino que las mujeres deben recorrer para denunciar y salir de la violencia; es importante tomar en cuenta las situaciones que obstaculizan la toma de decisión para enfrentar el problema; la confianza en el cambio de actitud y conducta del agresor, la justificación de los hechos, la inseguridad, el escaso apoyo familiar, la dependencia económica, el complicado y cansado proceso



a encarar; el largo período de los trámites, la atención tardía e inefectiva y la re victimización, llevan al desistimiento de la denuncia.

En los municipios de San Antonio Palopó, San Andrés Semetabaj, Santa María Visitación y San José Chacayá, por ejemplo, la presencia de algunas organizaciones sociales han contribuido a la asunción de actitudes activas, por parte de las mujeres, al participar en grupos, organizarse, informarse y capacitarse para solucionar los problemas.

► Hay una clara **falta de información, sensibilización, capacitación y atención por parte de las instancias del estado, como organizaciones sociales**. La casi inexistente presencia y trabajo de éstas, junto con la cultura patriarcal prevalente en las comunidades **no permiten la aceptación**, por parte de los líderes y autoridades comunitarias, de la violencia intrafamiliar y contra las mujeres como un problema social que afecta al desarrollo de las familias y comunidades. Al contrario, la impulsa y sigue arraigado a patrones ancestrales a través del machismo y sus prácticas.

► El **60% del personal entrevistado** en las instituciones públicas y privadas **carece de nociones sobre la problemática** de la violencia intrafamiliar y violencia contra las mujeres, solamente el 40% cuenta con experiencias en la atención de violencia.

El desconocimiento de los procedimientos en el abordaje de los casos de violencia por parte de las instituciones y organizaciones tiene como consecuencia el abandono, del proceso de denuncia y de la búsqueda de una solución; la ineficaz atención recibida deja muchos casos sin respuesta, re victimizando a la mujer y su familia, haciéndose presente la impunidad.

► La **impunidad existente en los operadores de justicia** para resolver la problemática hace que las mujeres desistan en ratificar la denuncia, prefiriendo vivir el continuum de violencia a ser re victimizadas por las instituciones del Estado.

Hay falta de operatividad de la justicia a favor de la protección y seguridad de las mujeres y sus hijos e hijas; no se cuenta con un juzgado o una organización que se dedique a brindar protección de una forma pronta y efectiva.

► El apoyo de las compañeras, de las vecinas, de los grupos de mujeres; la solidaridad entre ellas ha impulsado la decisión de acudir a instituciones para empezar a salir del círculo.



## Recomendaciones

- ▶ Fortalecer los vínculos de coordinación interinstitucional en el ámbito comunitario, municipal, departamental y regional que permita mejorar la calidad de servicios de las instituciones y organizaciones que atienden a personas sobrevivientes de violencia, formando redes de apoyo que maximicen los recursos para mejorar la atención de las mujeres.
- ▶ Fomentar en la familia desde la niñez los valores, principios y la convivencia sin violencia, promoviendo relaciones afectivas hacia el cambio de actitudes y comportamientos no violentos.
- ▶ Sensibilizar a la población masculina sobre las causas y efectos que la violencia intrafamiliar y contra la mujer tienen tanto para las mujeres y su familia como en el impacto del desarrollo comunitario; realizar procesos de información, sensibilización y capacitación a través de talleres, foros, campañas en Medios de Comunicación local y materiales escritos de acuerdo a las características culturales de la población.
- ▶ Involucrar a operadores de justicia y personal de las instituciones que atienden casos de VIF y VCM en procesos de información, sensibilización y capacitación de atención a las mujeres sobrevivientes de violencia. A través de talleres dirigidos a visualizar las conductas de poder asumidas por la cultura discriminatoria hacia las mujeres, y de esta forma, asumir, por parte de las instituciones, el compromiso de dar una atención de calidad y calidez.
- ▶ Implementar procesos de capacitación sobre VIF y VCM a las instancias de apoyo; Alcaldías Comunitarias, líderes, lideresas, comadronas, COCODES, Iglesias, Ministerio de Educación mediante las autoridades, maestros, maestras, Comisiones de la Mujer y Oficinas Municipales de la Mujer o Técnicas de Género. El proceso formativo deberá contemplar un fundamento teórico, pero además procedimientos y herramientas que permitan dar un adecuado apoyo a las personas que sufren violencia.
- ▶ Capacitar a lideresas en conocimientos de manejo de espacios de auto ayuda y grupos de apoyo para las personas sobrevivientes de violencia que puedan promover su reciclaje y orientación para realizar la denuncia en cada uno de los municipios para fortalecer el apoyo a las mujeres y población en general.
- ▶ Fomentar una cultura de denuncia, promoviendo el conocimiento de los Derechos Humanos de las mujeres, los instrumentos nacionales e internacionales como las alternativas de apoyo que existen para su defensa y apoyo integral.

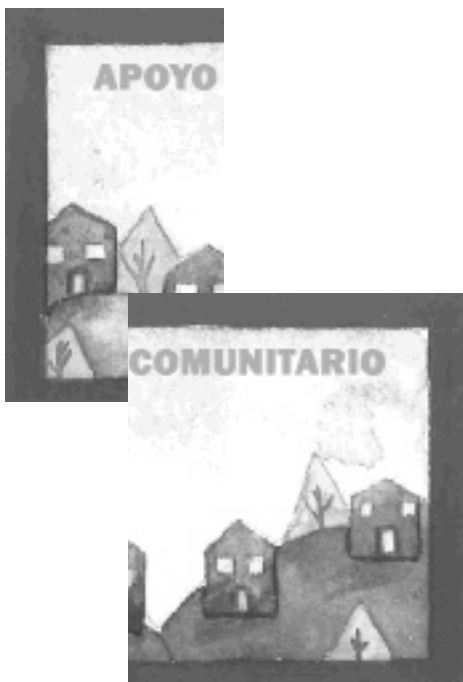


► Crear una base de datos de los registros de atención a nivel comunitario; boletas de registro y referencia, para registrar los casos de violencia, ofrecer una atención y orientación adecuada e ir construyendo alternativas comunitarias para salir del círculo de violencia.

► Crear un Centros de Apoyo Integral para Mujeres sobrevivientes de Violencia en el Departamento de Sololá, que permita contar con alternativas para romper el círculo y salir de la violencia, mejorando la condición y posición de las mujeres.



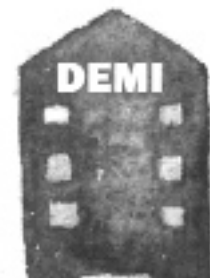
## Bibliografía consultada



- Guárquez, A. "PDH en Sololá ha recibido más de 40 denuncias de Violencia Intrafamiliar". Centro de Reportes Informativos sobre Guatemala (CERIGUA). Guatemala. Transmisión 133/08/2007: Agosto 2007.
- Coordinadora Nacional para la Prevención de la Violencia Intrafamiliar y Contra la Mujer (CONAPREVI) "Diagnóstico Nacional sobre la Atención Institucional a la Problemática de la Violencia Intrafamiliar y Contra la Mujer". Guatemala. 2005.
- Coordinadora Nacional para la Prevención de la Violencia Intrafamiliar y Contra la Mujer (CONAPREVI) "Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar y su Reglamento. Decreto No. 97-96 del Congreso de la República". Guatemala. 1996.
- Coordinadora Nacional para la Prevención de la Violencia Intrafamiliar y Contra la Mujer (CONAPREVI) "Plan Nacional de Prevención y Erradicación de la Violencia Intrafamiliar y Contra las Mujeres (PLANOVI 2004-2014)". Guatemala. Junio 2006.
- Grupo Guatemalteco de Mujeres (GGM) "Diagnóstico situacional de las Muertes Violentas de Mujeres en Guatemala". Programa Plurianual Democracia y Derechos Humanos de la Unión Europea. Guatemala. Febrero 2005.
- Grupo Guatemalteco de Mujeres (GGM) "Protocolos de Atención Integral". Guatemala. 2000.
- Organización Panamericana de la Salud (OPS) "La Ruta Crítica de la Mujeres Afectadas por las Violencia Intrafamiliar en América Latina. Estudio de caso en diez países de América Latina". Agosto 2000.
- Organización Panamericana de la Salud (OPS) "La Ruta Crítica que Siguen las Mujeres Afectadas por la Violencia Intrafamiliar." Washington, D.C. 1998.
- Gobierno de Guatemala. "Política Nacional de Promoción y Desarrollo de las Mujeres Guatemaltecas y Plan de Equidad de Oportunidades 2001-2006". Secretaria Presidencial de la Mujer. Quinta Edición. Guatemala. 2005.

## 13.1. Registro de nuevas instituciones/organizaciones.

Las instituciones, organizaciones, autoridades, líderes lideresas, mujeres, y población en general, que hagan uso del presente documento y adquieran información adicional de otras organizaciones podrán anotar la información básica en el cuadro siguiente, a fin de contar con información actualizada en el momento que lo necesiten.





Institución / Organización	Teléfono	Dirección	Persona Contacto	Tipo de Atención