



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Departamento de Estudios de Postgrado  
Maestría en Psicología Forense

**Atención a mujeres víctimas de violencia  
por agentes de la Policía Nacional Civil  
asignados al call center 110**

**Olga Liliana García Rodas**

Guatemala de la Asunción, noviembre 2019

## **MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO**

M.A Mynor Estuardo Lemus Urbina

**Director**

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal

**Secretaria**

M.A. Karla Amparo Carrera Vela

Licenciada Claudia Juditt Flores Quintana

**Representantes de los Profesores**

Astrid Theilheimer Madariaga

Lesly Danineth García Morales

**Representantes Estudiantiles**

Licenciada Lidey Magaly Portillo Portillo

**Representante de Egresados**

## **MIEMBROS DEL CONSEJO ACADÉMICO POSTGRADO**

M.A. Ronald Amilcar Solís Zea

**Director**

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina

**Director**

M.Sc. Dr. Juan Antonio Alvarez Caal

Dr. PhD. Alex Melgar

**Titulares**



**CODIPs 1615-2019**

**Autorización para impresión proyecto de investigación.**  
**Maestría en Psicología Forense con Categoría en Artes**

18 de octubre de 2019

Licenciada  
**Olga Liliana García Rodas**  
Escuela de Ciencias Psicológicas

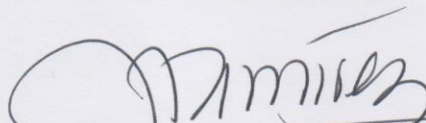
Licenciada García Rodas:

Transcribo a usted el punto **DÉCIMO OCTAVO (18)** del Acta **SESENTA Y SEIS GUION DOS MIL DIECINUEVE (66-2019)**, de la sesión celebrada por el Consejo el 08 de octubre de 2019, que literalmente dice:

**“DÉCIMO OCTAVO:** El Consejo Directivo, Considerando: Que se conoció oficio D.E.P.Ps 132-2019, de fecha 27 de septiembre, en el que transcribe el Punto TERCERO del ACTA No CADEP-Ps,07-2019 de fecha treinta de agosto de dos mil diecinueve, los miembros del Consejo Académico del Departamento revisaron los documentos que fueron presentado y realizaron algunas preguntas sobre contenidos que fueron de interés debido a lo innovador del tema, la metodología utilizada, entre otros. Considerando, Reglamento de del Sistema de Estudios de Postgrado, Capitulo III, Evaluación del Rendimiento Académico, Artículo 61. Atribuciones del Consejo Académico, literal b, Resolver los asuntos presentados por el Director de Estudios de Postgrado; sobre la Dirección del Departamento, Artículo 66. Atribuciones de la Dirección, literal f, Organizar y supervisar el funcionamiento del control académico basado en lo dispuesto por la Coordinadora General del Sistema de Estudios de Postgrado, n. Extender certificación de cursos, constancia de derechos de graduación y certificación de actas de graduación; sobre la evaluación del rendimiento académico de los estudiantes, Artículo 86. Graduación. Cumplidos los requisitos estipulados en este Reglamento y en el Normativo específico de la Unidad Académica, se le otorgará al profesional el grado que corresponda en acto público. Considerando, el Normativo del Departamento de Estudios de Postgrado de la Escuela de Ciencias Psicológicas, en el artículo 9, Funciones del Consejo Académico, literal g, Conocer sobre asuntos estudiantiles de los programas de estudios de postgrado, tales como proyectos de investigación, solicitudes específicas y otros asuntos no previstos: “Autorizar la impresión del trabajo final a la **Licenciada Olga Liliana García Rodas**, carne No.**200219322** con el tema “Atención a mujeres víctimas de violencia por agentes de la Policía Nacional Civil asignados al Call Center 110.” **Acuerda: Autorizar la impresión del proyecto de investigación de la Maestría en Psicología Forense con categoría en Artes”.**

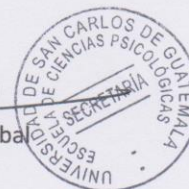
Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**



Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal

**SECRETARIA**



**Centro Universitario Metropolitano -CUM- Edificio “A”**

9ª. Avenida 9-45, zona 11. Tel. 24187530

/Verna





Universidad De San Carlos De Guatemala  
Escuela De Ciencias Psicológicas  
Departamento de Estudios De Postgrado  
Centro Universitario Metropolitano -CUM-  
9ª. Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 407  
Tel. 2418-7561 postgrado@psicousac.edu.gt

**D.E.P.Ps. 163-2019**

Guatemala, 18 de octubre de 2019

**Autorización para impresión proyecto de investigación.  
Maestría en Psicología Forense**

Licenciada

**Olga Liliana Garcia Rodas**

Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciada Garcia Rodas:

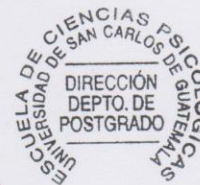
**Después de saludarle cordialmente, transcribo a usted el Punto TERCERO del ACTA No. CADEP-Ps-07-2019 de fecha treinta de agosto del dos mil diecinueve:** los miembros del Consejo Académico del Departamento revisaron los documentos que fueron presentado y realizaron algunas preguntas sobre contenidos que fueron de interés debido a lo innovador del tema, la metodología utilizada, entre otros. Considerando, Reglamento de del Sistema de Estudios de Postgrado, Capitulo III, Evaluación del Rendimiento Académico, Artículo 61. Atribuciones del Consejo Académico, literal b, Resolver los asuntos presentados por el Director de Estudios de Postgrado; sobre la Dirección del Departamento, Artículo 66. Atribuciones de la Dirección, literal f, Organizar y supervisar el funcionamiento del control académico basado en lo dispuesto por la Coordinadora General del Sistema de Estudios de Postgrado, n. Extender certificación de cursos, constancia de derechos de graduación y certificación de actas de graduación; sobre la evaluación del rendimiento académico de los estudiantes, Artículo 86. Graduación. Cumplidos los requisitos estipulados en este Reglamento y en el Normativo específico de la Unidad Académica, se le otorgará al profesional el grado que corresponda en acto público. Considerando, el Normativo del Departamento de Estudios de Postgrado de la Escuela de Ciencias Psicológicas, en el artículo 9, Funciones del Consejo Académico, literal g, Conocer sobre asuntos estudiantiles de los programas de estudios de postgrado, tales como proyectos de investigación, solicitudes específicas y otros asuntos no previstos: **ACUERDA:** 3) Autorizar la impresión del trabajo final de graduación con el título **"Atención a mujeres víctimas de violencia por agentes de la Policía Nacional Civil asignados al Call Center 110"** 4) programar la graduación como fecha de 2 de noviembre para los maestrandos que cumplan con los requisitos académicos y administrativos. -----

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

M.A. Ronald Solís Zea

Director Departamento de Postgrado

Escuela de Ciencias Psicológicas





**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Universidad De San Carlos De Guatemala  
Escuela De Ciencias Psicológicas  
Departamento de Estudios De Postgrado  
Centro Universitario Metropolitano -CUM-  
9ª. Avenida 9-45 zona 11 Edificio "A" Oficina 407  
Tel. 2418-7561 postgrado@psicousac.edu.gt

Guatemala, 2 de septiembre de 2019

Maestro  
Ronald Solís Zea  
Director  
Departamento de Estudios de Postgrado  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Centro Universitario Metropolitano -CUM-  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Presente

Estimado Maestro Solís:

Reciba un saludo cordial. Por este medio hago de su conocimiento que emito **DICTAMEN TÉCNICO FAVORABLE** al trabajo de graduación del (de la) estudiante \_\_\_Olga\_Liliana\_Garcia\_Rodas\_\_\_, previo a optar al grado de Maestro(a) en \_\_\_Psicología\_Forense\_\_\_, el cual acompañé durante su realización. Dicho trabajo de graduación lleva por título "Atención a mujeres víctimas de violencia por agentes de la Policía Nacional Civil asignados al Call Center 110".

Atentamente,

(f.)

---

M. Sc. Francisco José Ureta Morales  
Colegiado No. 3327

***La violencia de género es “Todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino, que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, psicológico o sexual para las mujeres, así como las amenazas de tales actos y la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada” (Art.1 de la “Declaración sobre la eliminación de la Violencia contra la Mujer”. Naciones Unidas, Conferencia de Viena, 1993).***

## **Autor Proyecto de Investigación**

**Olga Liliana García Rodas**

Licenciada en Psicología

Colegiado No. 7202

## **Coautor**

Mtro. Francisco José Ureta Morales

Maestría en Educación Especializada en Curriculum

Maestría en Mediación, evaluación e investigación educativa

Colegiado No. 3327

## ÍNDICE

Introducción	1
CAPÍTULO I: GENERALIDADES	
1.1 Línea de investigación	2
1.2 Planteamiento del problema	3
1.3 Justificación	4
1.4 Alcances	5
1.5 Objetivos de investigación	6
1.5.1 Objetivo general	6
1.5.2 Objetivos específicos	6
1.6 Variables evaluadas	7
CAPÍTULO II: ESTADO DEL ARTE	
Marco Conceptual	
2.1 Antecedentes	8
2.2. Género	9
2.3 Violencia contra la mujer	11
2.3.1 Violencia contra la mujer en la familia	19
2.3.2 Violencia contra la mujer en la pareja	20
2.3.3 Muerte violenta de mujeres	23
2.3.4 La trata de personas en Guatemala	23
2.3.5 Atención a la mujer víctima	25
2.3.6 Víctimas de violencia de género	27
2.3.7 El ciclo de la violencia	30
2.4 Policía Nacional Civil	31
2.4.1 Definición	31
2.4.2 Estructura	31



2.4.3 Características de la Institución	32
2.4.4 Ámbito de competencia y atribuciones	33
2.4.5 Regulación legal	34
2.5 Centro de Llamadas - Call Center de emergencia 110	34
2.5.1 Definición	34
2.5.2 Perfil básico de un tele operador	35
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Sujetos de investigación	37
3.2 Instrumentos de investigación	37
3.3 Procedimiento de investigación	39
3.4 Metodología de la investigación	40
3.5 Metodología estadística	40
CAPITULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO	
4.1 Presentación de análisis y discusión de Resultados	41
CONCLUSIONES	51
RECOMENDACIONES	53
ANEXOS	55
BIBLIOGRAFÍA	94

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como objetivo identificar la protección de la mujer víctima de violencia de forma pronta y efectiva, derivada de las acciones generadas por el personal del call center 110 de la Policía Nacional Civil; de cómo se gestiona el apoyo operativo inmediato para el resguardo de la vida y la integridad de la víctima; además de evaluar el riesgo de cada caso de acuerdo a las condiciones y circunstancias que la víctima experimenta en el momento de solicitar ayuda por medio de la empatía y escucha activa de los operadores asignados al call center 110 de la Policía Nacional Civil.

De los resultados estadísticos obtenidos en el presente informe se evidencia que en la muestra del estudio no predomina la sensibilización de los agentes de la Policía Nacional Civil asignados al call center de emergencias 110 en la atención a la mujer víctima de violencia, debido a que de un total de 40 mujeres entrevistadas, 15 usuarias y 14 colaboradoras del CAIMUS ciudad de Guatemala del Grupo Guatemalteco de Mujeres –GGM-, obtuvieron mayor puntaje en dicha categoría, por lo que representan el 72.5% de insatisfacción en la atención de llamadas de emergencia.

Por lo que se recomienda se realicen capacitaciones en la actualización de técnicas en la escucha activa al momento de recibir llamadas de mujeres víctimas de violencia al personal asignado en el call center de emergencia 110; la elaboración un protocolo de atención a ser utilizado por los agentes de la Policía Nacional Civil con servicio en el call center de emergencia 110, adecuado a la recepción de llamadas de mujeres víctimas de violencia; y realizar capacitaciones para tomar conciencia en la atención de la mujer víctima a los agentes de la Policía Nacional Civil, con servicio en el Call Center 110, para atender de manera empática y sin etiquetamientos de género a las mujeres usuarias en caso de emergencia.

## CAPÍTULO I GENERALIDADES

### 1.1 Línea de investigación.

Los problemas que aquejan a la sociedad siguen siendo los mismos, dentro de los que se pueden mencionar la violencia contra la mujer generada por una cultura machista que genera desigualdad entre hombres y mujeres; la falta de toma de conciencia en la prevención y atención en llamadas de emergencia generadas por todo tipo de violencia hacia la mujer, el Estado no ofrece ni favorece las condiciones que permitan a las mujeres la satisfacción de auxilio y seguridad, desde el cumplimiento de sus funciones para la ejecución de un plan de gobierno que priorice la resolución de dicho problema.

Como normativa específica en el ámbito nacional, destaca la Ley contra el Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer, estableciendo medidas de actuación respecto a la violencia que se ejerce sobre las mujeres, por parte de quienes sean o hayan sido cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados por relaciones de afectividad. Asimismo, se cuenta con la Ley de la Policía Nacional Civil, instrumento de la actuación de los agentes de las Policía Nacional asignados en todas las áreas operativas para prevenir, atender y acabar con la violencia que sufren las mujeres por el mero hecho de serlo; dentro de la estructura de la Policía Nacional Civil, en la Sub Dirección de Operaciones se encuentra el call center de emergencias 110, sin embargo, no es efectivo debido a la falta de interés en los planes y políticas de la institución relacionados, para la ampliación de presupuesto que permita la contratación de más personal; la capacitación y sensibilización especializada para atender a mujeres víctimas de violencia, compra del equipo necesario y software para llevar un registro real de los casos atendidos y derivados para una resolución favorable.

Además, siendo una sociedad machista la violencia de género tiene su origen en la desigualdad social entre hombres y mujeres; se ha naturalizado hasta el hecho

de no atender de manera pronta y eficaz las llamadas de ayuda de parte de mujeres víctimas de violencia al call center 110; de igual manera el personal asignado en el call center 110 es rotativo por lo cual se pone en evidencia la mala atención a las mujeres víctimas de violencia. Posterior a la aplicación de instrumentos se tuvo una breve reunión con la población elegida en donde relataron algunos momentos en donde como mujeres víctimas estuvieron en peligro de muerte por no haber sido atendidas de manera pronta por los agentes de la Policía Nacional Civil asignados en el call center de emergencias 110, una usuaria compartió que al momento de realizar la llamada de emergencia por agresión física y psicológica recibida de su pareja, el operador le indicó que le comunicara a su agresor no resolviendo con ello su necesidad de ayuda y duplicando el riesgo de muerte al no atender la llamada de manera adecuada con empatía, escucha activa.

En la Declaración de los Derechos Humanos describe que todos los seres humanos naces libres e iguales en dignidad y derecho, asimismo, la Organización de Naciones Unidas en la IV Conferencia Mundial sobre la Mujer, celebrada en Beijing en 1995, reconoció que la violencia contra las mujeres es un obstáculo para lograr objetivos de igualdad, desarrollo y paz, que viola y menosprecia el disfrute de los derechos humanos y libertadas fundamentales de las mujeres.

El Convenio de Estambul del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica, supone el primer instrumento de carácter vinculante en el ámbito europeo en materia de violencia contra la mujer y la violencia doméstica; siendo el instrumento de mayor alcance a nivel continente europeo para hacer frente a esta grave violación de los derechos humanos, estableciendo una tolerancia cero con respecto a la violencia hacia a mujer; en el que en su artículo 7. Políticas Globales y Coordinadas, establece lo siguiente: "... 3. Las medidas tomadas conforme al presente artículo deberán implicar, en su caso, a todos los actores pertinentes como las agencias gubernamentales, los parlamentos y las autoridades nacionales, regionales y

locales, las instituciones nacionales de derechos humanos y las organizaciones de la sociedad civil.” Convenio de Estambul del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica.

## 1.2 Planteamiento del problema

¿Qué tan sensibilizado está el personal del call center 110 de la Policía Nacional Civil en relación a la atención de Mujeres víctimas de violencia?

Guatemala es uno de los países de la región que posee un marco legal para combatir la violencia contra las mujeres y posee leyes integrales para la erradicación de la violencia contra las mujeres porque adopta un enfoque integral a la respuesta institucional. Así mismo, es uno de los 16 países que posee leyes o reformas a los códigos penales para tipificar el femicidio.

A pesar de los notables avances en los planes de acción nacionales, se registran las tasas más altas de violencia contra la mujer fuera de la pareja y la segunda más alta dentro de ella. Durante los últimos años las cifras son alarmantes debido al incremento de la violencia contra la mujer según información publicada por el Instituto Nacional de Estadística INE en donde describe que del total de denuncias recibidas por violencia contra la mujer delitos contemplados en el Decreto 22-2008, registraron un incremento en el 2016 de 10,183 con un total de 51,131 denuncias, con relación a los reportados en el 2012 que fueron 40,948. De la serie en estudio, la mayor variación interanual, se dio entre los años 2012 con 40,948 a 2013 con 51,525 denuncias. En informe estadístico del año 2018 del Instituto Nacional de Ciencias Forenses-INACIF, reporta un total de 7320 reconocimientos médicos por violencia sexual en mujeres.

También se puede mencionar la poca sensibilidad en la atención a las mujeres víctimas de violencia por el personal de las instituciones de los sectores de seguridad y justicia del país en las denuncias por maltrato físico intrafamiliar, psicológico y en algunos casos por amenazas de muerte por parte del conyugue;



por extorsiones, así como por la incorporación o la no incorporación en algunas pandillas (Maras).

Para enfrentar el problema, se deben adoptar medidas de protección a las mujeres con un enfoque integral y una mayor cooperación, como puntos clave para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres.

### 1.3 Justificación

Las fuerzas de seguridad del Estado son en muchas ocasiones los primeros profesionales en entrar en contacto con episodios de violencia de género y su participación resulta crucial a la hora de poner en marcha mecanismos de seguimiento y prevención para evitar que este hecho se produzca. Por estos motivos, resulta vital desarrollar un trabajo específicamente orientado a la seguridad y la mejora de las garantías de asistencia y protección a las mujeres víctimas y potenciales víctimas de violencia.

Por lo que, a través de la presente investigación que se realizará con mujeres colaboradoras y usuarias del Centro de Atención Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia-CAIMUS en la ciudad de Guatemala, permitirá identificar cuánto conocimiento del tema sobre la atención a mujeres víctimas de violencia y la sensibilización del mismo en la atención a las mujeres víctimas poseen los agentes de la Policía Nacional Civil asignados al call center 110, para así diseñar un protocolo de atención respectivo o programa de sensibilización en el tema mujer víctima de violencia, lo que será de gran importancia en la transformación de la visión que los agentes de la Policía Nacional Civil operadores en la línea de emergencia 110 tienen de la violencia contra la mujer.

Si bien se realizan esfuerzos importantes para capacitar a agentes de la Policía Nacional Civil en materia de perspectiva de género y derechos humanos de las mujeres, estas pueden ser fortalecidas, actualizadas y crear sensibilización para poner en práctica el conocimiento adquirido. Asimismo, se considera la necesidad de generar mecanismos de evaluación de resultados y desempeño respecto a los cursos y talleres que se imparten, a fin de garantizar que éstos cumplan con su

objetivo, así como focalizarlos de manera específica a las funciones particulares de atención a mujeres víctimas de violencia por personal asignado al call center 110.

#### 1.4 Alcances

El presente informe tiene un alcance descriptivo comparativo que permitirá identificar si la atención que se brinda a las mujeres víctimas de violencia por agentes de la Policía Nacional Civil, asignados al call center 110 es la adecuada, pronta y efectiva; además se fundamentará en los resultados derivados de los instrumentos elaborados específicamente para el presente informe y será utilizado como grupo focal población de mujeres sobrevivientes de violencia atendidas en el Centro Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia-CAIMUS de Ciudad de Guatemala y colaboradoras del mismo. El periodo de tiempo de la información corresponde al año 2019.

#### 1.5 Objetivos de investigación

##### 1.5.1 Objetivo General

Identificar si la atención que se brinda a la mujer víctima de violencia es de manera pronta y efectiva, derivada de las acciones generadas por el personal del call center 110 de la Policía Nacional Civil.

##### 1.5.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de atención que han recibido mujeres víctimas de violencia en el call center 110.
- Conocer si el apoyo operativo es inmediato para el resguardo de la vida y la integridad de la mujer víctima.

¿Qué tan sensibilizado está el personal del call center 110 de la Policía Nacional Civil en relación a la atención de Mujeres víctimas de violencia?

### 1.6 Variables evaluadas

<b>Categoría principal</b>	<b>Sub categoría</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumentos / Reactivos</b>
<b>EMPATIA</b>	Imparcialidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seriedad en la recepción de la llamada</li> <li>- Receptividad en la llamada</li> <li>- Comunicación fluida</li> <li>- Acompañamiento</li> <li>- Escucha activa</li> </ul>	Reactivos 1, 2, 3, 4 y 5
	Comprensión del problema	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tono de voz adecuado</li> <li>- Conocimiento del tema</li> <li>- Comprensión del riesgo de la víctima</li> <li>- Lenguaje adecuado</li> <li>- Se permitió la expresión libre</li> </ul>	Reactivos 6, 7, 8, 9 y 10
<b>SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN</b>	Respondiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de llamada apropiado</li> <li>- Tiempo para recibir apoyo inmediato</li> <li>- Derivación de la llamada adecuada</li> <li>- Satisfacción en la atención</li> </ul>	Reactivos 11, 12, 13, 14 y 15
	Calidad de la llamada	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expectativas fueron satisfechas</li> <li>- Instrucciones fueron claras</li> <li>- Utilizaría de nuevo el servicio de emergencias</li> <li>- Cierre de la llamada correcto</li> <li>- Recomienda utilizar el servicio de emergencia</li> </ul>	Reactivos 16, 17, 18, 19 y 20

## CAPITULO II

### MARCO CONCEPTUAL

#### 2.1 ANTECEDENTES

De las entidades que reciben denuncias de violencia contra la mujer y otras; “La Policía Nacional Civil: el artículo 10 del decreto 11-97, ley de la Policía Nacional Civil, establece las atribuciones de esta institución, en el inciso a) encontramos que desempeñara por iniciativa propia por orden del Ministerio Público, investigar los hechos punibles perseguibles de oficio e impedir que estos sean llevados a consecuencias ulteriores y reunir los elementos de investigación útiles para dar base a la acusación en el proceso penal. El procedimiento que ellos llevan no es detallado ya que casi todas las denuncias en consideración de ellos, las recibe el Ministerio Público o Juzgado de Paz. Por lo que se considera de suma importancia la coordinación interinstitucional del sector justicia en seguimiento al requerimiento de auxilio de las mujeres víctimas de violencia para que sean atendidas de manera inmediata y evitar la revictimización”. (Abac Cochoy 2014, páginas 56 y 105).

Se llevó a cabo un estudio para establecer el nivel de ansiedad en mujeres víctimas de violencia intrafamiliar / violencia doméstica que acuden a la Oficina de Atención a la Víctima de la Policía Nacional Civil (PNC) del Municipio de Villanueva, Departamento de Guatemala, para presentar una demanda, solicitar medidas de seguridad o información legal. Para llevar a cabo este estudio se tomaron en cuenta 12 mujeres que presentaron su denuncia o acudieron a solicitar información legal del proceso de demanda a la Oficina de Atención a la Víctima de la PNC entre 15 y 60 años de edad, solteras, casadas, unidas o separadas por medio de un cuestionario de datos generales diseñado por Bolaños. Llegó a la

conclusión que el índice - 7 - de ansiedad estado en el 67% de la población femenina atendida tiende a presentar una calificación cualitativa de alta (42%) a muy alta (25%); el 58% de la población evaluada presenta un índice a ansiedad estado y para medir la ansiedad se utilizó la prueba STAI para los niveles de ansiedad. Esto indica que la tendencia de la población atendida a sentirse ansiosa en el momento de acudir a la Oficina de Atención a la Víctima de la PNC del Municipio de Villanueva. (Aguilar Mansilla 2012, página 6)

## 2.2 GÉNERO

El *género* se refiere a los roles, las características y oportunidades definidos por la sociedad que se consideran apropiados para los hombres, las mujeres, los niños, las niñas y las personas con identidades no binarias. El género es también producto de las relaciones entre las personas y puede reflejar la distribución de poder entre ellas. No es un concepto estático, sino que cambia con el tiempo y del lugar. Cuando las personas o los grupos no se ajustan a las normas (incluidos los conceptos de masculinidad o feminidad), los roles, las responsabilidades o las relaciones relacionadas con el género, suelen ser objeto de estigmatización, exclusión social y discriminación, todo lo cual puede afectar negativamente a la salud. El género interactúa con el sexo biológico, pero es un concepto distinto.

Los *determinantes de la salud relacionados* con el género son las normas, expectativas y funciones sociales que aumentan las tasas de exposición y la vulnerabilidad frente los riesgos para la salud, así como la protección frente a los mismos, y que determinan los comportamientos de promoción de la salud y de búsqueda de atención sanitaria y las respuestas del sistema de salud en función del género. Son uno de los principales determinantes sociales de las inequidades sanitarias.

El concepto de *interseccionalidad* se refiere al significado y la relación entre el sexo, el género y otros determinantes sociales, así como a los factores que crean



inequidades sanitarias en los procesos y sistemas de poder a nivel individual, institucional y mundial. Se basa en el análisis de las cuestiones relacionadas con el género, y lo amplía.

*La integración de la perspectiva de género* implica evaluar el modo en que el género determina las medidas planificadas, incluidas la legislación, las políticas y los programas, en todos los ámbitos y a todos los niveles. La incorporación de la perspectiva de género también puede contribuir al empoderamiento de las mujeres y la igualdad de participación en todos los niveles del personal sanitario. (Organización Mundial de la Salud)

El concepto del género se acuñó en los años setenta con la finalidad, primero, de resaltar las diferencias entre mujeres y hombres y, segundo, de subrayar cómo estas diferencias eran construidas social y culturalmente (Tubert, 2003). La introducción del término género en la investigación como un término alternativo y diferente al de sexo trató de combatir el determinismo biológico presente en la investigación y en la ciencia de forma general, enfatizando la dimensión social de las diferencias y desigualdades entre los sexos. Desde entonces, es un concepto en continua transformación, revisión y adecuación a momentos históricos y contextos sociales, aunque siempre prevaleciendo su objetivo primario de “identificar y separar y poner en relación, lo que es culturalmente construido de/con lo que es natural” (Ortiz, 2002). El género puede entenderse en dos sentidos diferenciados, aunque interconectados: El género como sistema de relaciones sociales. Este nivel alude básicamente a las estructuras y dinámicas de relación e interacción entre mujeres y varones; concretamente hace referencia al “sistema de relaciones sociales, simbólicas y psíquicas en las que se sitúa de forma diferente y desfavorable a las mujeres (y todo lo considerado como femenino), respecto a los varones (y lo considerado masculino)” (Ortiz, 2006). El género como categoría analítica, que permite aprehender, indagar e interpretar las diferencias y desigualdades entre mujeres y hombres dentro de sus contextos sociales, económicos, culturales e históricos específicos. Como herramienta de

análisis, también permite visualizar las concepciones diferentes que hombres y mujeres tienen de sí mismos y de sus actividades (Harding, 1986). La incorporación del género contribuye a mirar desde un nuevo prisma una determinada área de investigación, posibilitando el diseño de nuevas cuestiones y marcos de trabajo. Además, el género es una herramienta muy poderosa para la revisión crítica y la denuncia de las desigualdades e inequidades entre mujeres y hombres (Adán, 2006). La noción de «género» gira alrededor de la idea de que «lo femenino» y «lo masculino» —si nos atrevemos «lo intersexual» y «lo transexual»—, no son hechos naturales o biológicos, sino construcciones culturales. ¿Qué significa esto? Que cuando hablamos de «género» nos referimos a un sistema de relaciones sociales que establece normas y prácticas sociales para los hombres y las mujeres, y a un sistema de relaciones simbólicas que proporciona ideas y representaciones. Las atribuciones de género e identidades individuales varían en un espectro diverso y las relaciones de género cambian entre diferentes sociedades y en una misma sociedad, en función de divisiones sociales basadas en premisas de poder, autoridad y prestigio —por ejemplo, clase social, etnia, o nacionalidad— (Krieger, 2001). Ello supone considerar el género como uno de los ejes fundamentales que organizan la vida social, pues hace una diferenciación jerarquizada de espacios y funciones sociales, sumando o restando oportunidades.

### 2.3 VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

Las Naciones Unidas definen la violencia contra la mujer como «todo acto de violencia de género que resulte, o pueda tener como resultado un daño físico, sexual o psicológico para la mujer, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada.

La Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, aprobada en Resolución de la Asamblea General de Naciones Unidas 48/104, del 20 de

diciembre de 1993, publicada el 23 de febrero de 1994 (ONU,1993) es el primer documento a nivel internacional, que aborda de manera clara y específica esta tipología de violencia, definiendo en su artículo primero que la violencia contra la mujer es todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino, que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se produce en la vida pública como en la vida privada. Igualmente, expone esta importante Declaración, los actos que constituyen violencia contra las mujeres, aunque el abanico de actos punibles no se limita a los que se indican a continuación, sino que es más amplio, como posteriormente se relatará: 1. La violencia física, sexual y psicológica que se produce en la familia, incluidos los malos tratos, el abuso sexual de las niñas en el hogar, la violencia relacionada con la dote, la violencia por el marido, la mutilación genital femenina y otras prácticas tradicionales nocivas para la mujer, los actos de violencia perpetrados por otros miembros de la familia y la violencia relacionada con la explotación. 2. La violencia física, sexual y psicológica perpetrada dentro de la comunidad en general, inclusive la violación, el abuso sexual, el acoso y la intimidación sexual en el trabajo, en instituciones educacionales y en otros lugares, la trata de mujeres y la prostitución forzada. 3. La violencia física, sexual y psicológica perpetrada o tolerada por el Estado, dondequiera que ocurra. Lo primero que llama la atención al estudiar este precepto legislativo internacional, es que se observa que los conceptos violencia de género y violencia contra las mujeres son sinónimos, y que esta tipología de la violencia no se circunscribe a un lugar determinado donde se produce o pueda producirse el elenco de conductas violentas descritas en ella, sino que va dirigida hacia las mujeres, por el simple hecho de ser mujeres, esta es precisamente la especificidad de este tipo de violencia (Maqueda, 2006; Peris, 2009).Esta cuestión es importante, porque se tiende a identificar como violencia de género solamente como la que se produce en las relaciones de pareja o expareja, y esta anomalía produce varios inconvenientes, como no hacer visible aquellas violencias que se llevan a cabo en

las relaciones de pareja donde no existe convivencia, por ejemplo las de noviazgo, entre adolescentes (Leal, 2008; IAM, 2009; Lorente, 2010).

## VIOLENCIA SEXUAL

Violencia Sexual como todo acto que obliga a otra persona o grupo de personas a llevar a cabo actividades sexuales o eróticas con el uso violencia física y/o psicológica. La violencia sexual es generalizada y se han creado distintos instrumentos legales que rigen la materia.

La Organización Mundial de la Salud, define la violencia sexual como *“todo acto sexual, la tentativa de consumir un acto sexual, los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados, o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona mediante coacción por otra persona, independientemente de la relación de ésta con la víctima, en cualquier ámbito, incluidos el hogar y lugar de trabajo”*, en ese contexto, en la legislación guatemalteca por reforma contemplada en la Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, Decreto 09-2009 del Congreso de la República, se reformaron los delitos contra la libertad e indemnidad sexual de las personas, contenidos en el Libro Segundo, Título III del Decreto Número 17-73 del Congreso de la República, Código Penal, denominado “DE LOS DELITOS CONTRA LA LIBERTAD E INDEMNIDAD SEXUAL DE LAS PERSONAS”, tipificando en el Capítulo I “DE LA VIOLENCIA SEXUAL” los delitos de Violación y Agresión sexual y los supuestos que agravan la pena; y en el Capítulo V “DE LOS DELITOS CONTRA LA INDEMNIDAD SEXUAL DE LAS PERSONAS” los delitos de Exhibicionismo Sexual, Ingreso a espectáculos y distribución de material pornográfico a personas menores de edad y Violación a la intimidad sexual.

Como ya se identificó, la Violencia Sexual involucra desde actos que lleven insinuaciones, tocamientos, violencia psicológica, entre otros, actualmente el Código Penal de Guatemala tipifica 5 delitos en materia de violencia sexual, pero comúnmente se conocen más los últimos dos. A continuación se explican los delitos de los menos graves a los más graves.

1. Exhibicionismo Sexual: Este delito se considera como una forma de violencia sexual ya que se da cuando una persona realiza él mismo, o hace que otro haga actos sexuales frente a personas menores de edad o con incapacidades en su cuerpo o en su mente. *Ejemplo: masturbarse frente a menores de edad.*
  
2. Ingreso a espectáculos y distribución de material pornográfico a menores de edad: este delito lo cometen las personas que permiten la entrada y la presencia a menores de edad a espectáculos de naturaleza sexual que están permitidos para adultos, tales como permitir el ingreso a barras shows, prostíbulos o bares. Además, cometen este delito las personas que distribuyan, hagan llegar o permitan que los menores adquieran material pornográfico.
  
3. Violación a la intimidad sexual: este delito lo comete cualquier persona que sin el consentimiento de otra, atente contra su intimidad sexual, se apodere o capte mensajes, conversaciones, sonidos o imágenes en general o del cuerpo de la víctima para afectar su dignidad, incluyendo cualquier dato electrónico o físico o datos reservados de contenido sexual ya sean públicos o privados siempre que sea en perjuicio del titular o de un tercero.  
Contempla también el apoderamiento, utilización, acceso o modificación de comunicaciones con contenido sexual de carácter familiar o personal en registros públicos o privados en ficheros o soportes informáticos, electrónicos o telemáticos.
  
4. Agresión sexual: este delito es cometido cuando alguien realiza actos con fines sexuales o eróticos a otra persona, obliga a que otro los haga con él o que la víctima se lo haga a sí misma, siempre que no sea delito de violación. *“Ejemplo: yo te toco, hago que tú me toques y hago que tú te toques a ti mismo.”*



5. Violación: Quien, con violencia física o psicológica, tenga acceso carnal, vía vaginal, anal o bucal con otra persona o le introduzca cualquier parte del cuerpo u objetos, por cualquiera de las vías señaladas u obligue a otra persona a introducirse a sí misma...” Art. 173 Código Penal. SIEMPRE SE COMETE ESTE DELITO, cuando la víctima sea una persona MENOR DE CATORCE AÑOS DE EDAD, o cuando sea una persona con INCAPACIDAD VOLITIVA O COGNITIVA, aun cuando NO medie violencia física o psicológica.

<b>Principales alteraciones emocionales</b>	<b>Principales alteraciones somáticas</b>	<b>Principales alteraciones cognitivas</b>	<b>Principales alteraciones conductuales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Culpa</li> <li>→ Ansiedad</li> <li>→ Angustia</li> <li>→ Miedo</li> <li>→ Inseguridad</li> <li>→ Enojo</li> <li>→ Tristeza, que puede convertirse en depresión</li> <li>→ Irritabilidad</li> <li>→ Baja autoestima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Alteraciones del dormir: insomnio, hipersomnias, pesadillas</li> <li>→ Alteraciones de la alimentación: aumento y en algunos casos disminución</li> <li>→ Alteraciones somáticas diversas: entre las más frecuentes cefaleas, dolor muscular y fatiga.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Alteraciones en la atención y la concentración</li> <li>→ Alteraciones en el contenido del pensamiento: Ideas circulares y recurrentes respecto al evento traumático.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Hipervigilancia</li> <li>→ Desinterés en actividades significativas</li> <li>→ Aislamiento</li> <li>→ Fobias</li> <li>→ Hipoactividad</li> <li>→ Hiperactividad</li> </ul>

La Violencia Contra la Mujer en Guatemala se manifiesta de diferentes formas, los niveles de violencia contra la mujer son preocupantes, el Estado no logra garantizar una protección eficiente, en consecuencia fue creado el Decreto 22-2008 del Congreso de la República, Ley contra el Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer -Ley contra el Femicidio- (PDH, 2014).

La Violencia contra la mujer el número de denuncias recibidas en el Ministerio Público a agosto de 2013 equivale a 63% de las denuncias recibidas en el 2012. Los procesos iniciados en el Organismo Judicial por los diferentes delitos de violencia sexual equivalen en el 2013 al 52% del total de denuncias recibidas en el Ministerio Público, en el 2013 representan el 55% con datos parciales de ambas instituciones, de mantenerse en tendencia (PDH, 2014).

En relación a las denuncias ingresadas en el MP por delitos de violación agravada y agresión sexual agravada, es el juez, quien con base en la investigación del MP califica finalmente el delito. En el reporte del MP no están registrados los tipos penales de violación agravada y agresión sexual. El INACIF reporta de manera indiferenciada “agresiones sexuales” al tratar violencia sexual y agresión sexual (PDH, 2014).

Las estadísticas del Instituto Nacional de Ciencias Forenses-INACIF, recopilan información entre el 1 de enero y el 31 de octubre, es decir 304 días del año, y se señala que en ese período se realizaron:

- 628 necropsias a cadáveres de mujeres cuya muerte se asocia a hechos criminales.
- 2 crímenes se cometieron a diario, en promedio.
- 45 por ciento de los decesos de mujeres por razones de violencia involucraron a personas de edades entre 18 y 34 años.

Los crímenes fueron cometidos con armas de fuego de diverso tipo, así como otros objetos como cuchillos, machetes, cuchillas o navajas. Además, se emplearon métodos como la asfixia.

Pero la violencia en contra de las mujeres no relaciona de manera exclusiva con las muertes, sino que se ocurre también por otros hechos como los golpes o las agresiones sexuales, que son los ámbitos en los cuales tiene competencia el Inacif.

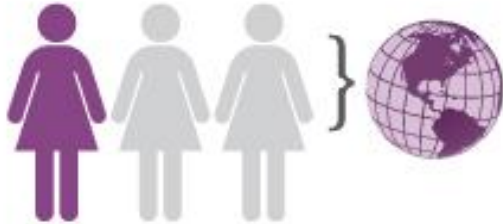
De esa cuenta en las clínicas de dicha entidad se efectuaron:

- Mil 787 evaluaciones por lesiones relacionadas con maltrato a niñas y mujeres.
  - 6 mil 257 evaluaciones por acciones relacionadas con delitos de carácter sexual.
  - 21 estudios diarios por agresiones de tipo sexual.
  - 44 por ciento de esas evaluaciones se hicieron a niñas menores de 14 años o a adolescentes de esa edad.
  - 5 mil 623 evaluaciones psicológicas a mujeres mayores de 18 años que fueron sometidas a agresiones sexuales.
-

## Panorama general

### 1 de cada 3 mujeres en ALC

que alguna vez ha estado casada o en unión libre ha sido víctima de violencia íntima de pareja



A nivel mundial, esta cifra es sólo superada en **África** y **Asia del Sur** (**40%**)



**29,4%** de las mujeres asesinadas en ALC murieron a manos de su pareja o de un familiar



 @Bid\_Igualdad

Las fuentes utilizadas pueden consultarse en: [www.iadb.org/gdi](http://www.iadb.org/gdi)



Datos estadísticos presentados por el Banco Interamericana de Desarrollo-BID para América Latina

### 2.3.1 VIOLENCIA CONTRA LA MUJER EN LA FAMILIA

La violencia contra la mujer comienza en la infancia y es en la familia donde principalmente se ejerce esa violencia. La infancia es especialmente vulnerable a la violencia y la niña sufre un plus añadido por su condición femenina. A la ablación, generalizada en determinadas comunidades e ineludiblemente ligada al sexo femenino, el comercio sexual que puede arrancar ya en el seno de la familia con la venta de la niña, o el infanticidio y los abusos sexuales, más frecuentemente ligados al sexo femenino, se une una más estricta autoridad paterna, ejercida también por hermanos, y una educación discriminatoria que limita sus expectativas vitales.

El infanticidio femenino es habitual en determinadas culturas. «En la India la proporción entre hombres y mujeres es la más desigual del mundo». En Pakistán y Bangladésexisten parecidos desequilibrios y en regiones de China el infanticidio femenino está generalizado. Una percepción de la mujer devaluada, costumbres discriminatorias, considerar la educación de las niñas como una carga y los deseos del padre de perpetuar el apellido mediante un varón serían las causas de estos infanticidios. «En algunas zonas de Pakistán –y también en el vecino Afganistán- el nacimiento de una niña va acompañado de ritos de duelo». En China, la imposición del «hijo único» en 1978, en un país con una marcada y ancestral preferencia por la descendencia masculina, multiplicó este tipo de infanticidios. En la actualidad, la posibilidad de detectar el sexo durante el embarazo ha venido a agravar el problema con abortos selectivos.

Más del 80 % de las violaciones las perpetran miembros de la familia de la víctima, y mayoritariamente a edades muy tempranas, cuando esta no pasa de ser una niña. Padres, abuelos, tíos, adultos en los que ella confía pasan a ser sus agresores. Este es un problema mundial que en muchas ocasiones no trasciende más allá de los límites de la propia familia, la niña sufre la violencia en silencio, avergonzada y con sentimientos de culpa.

La venta de niñas sería otra violencia sufrida por la mujer en la infancia y en la familia. Estas ventas pueden tener diversas finalidades, pero el lucrativo negocio de la prostitución, las enfermizas inclinaciones sexuales de clientes, unido a la miseria en la que se ven sumidas muchas familias han extendido el comercio de niñas, menores de diez años en muchos casos, destinadas a la explotación sexual. Podríamos decir que es un problema limitado a determinados países no occidentales, pero es Occidente desde donde parten los clientes en un «turismo sexual» que está adquiriendo auge. «El llamado "turismo sexual" es una de las formas contemporáneas del saqueo al que viven sometidos los países pobres. [...] Según la UNICEF existen en torno a doscientos mil adeptos del turismo sexual» (cuatro de cada diez turistas que visitan Tailandia lo hacen solos).

A estas violencias, aún habría que sumar otras muchas de menor carácter que irían desde un mayor autoritarismo paterno y familiar, a los matrimonios forzosos. La violencia ejercida contra la mujer, sea cual sea su naturaleza, tiene como marco preferente la familia

### 2.3.2 VIOLENCIA CONTRA LA MUJER EN LA PAREJA

La violencia contra la mujer por parte de su pareja o ex-pareja está generalizada en el mundo dándose en todos los grupos sociales independientemente de su nivel económico, cultural o cualquier otra consideración. Aún siendo de difícil cuantificación, dado que no todos los casos trascienden más allá del ámbito de la pareja, se supone que un elevado número de mujeres sufren o han sufrido este tipo de violencia. Estudios realizados en países por desarrollar arrojan una cifra de maltrato en torno al 20 %, encontrándose los índices más bajos en países de Europa, en Estados Unidos, Canadá, Australia y Japón con cifras en torno al 3 %.

«Es un hecho que en una relación de pareja la interacción entre sus miembros adopta formas agresivas». En todas las relaciones humanas surgen conflictos y en las relaciones de pareja también. Las discusiones, incluso discusiones acaloradas, pueden formar parte de la relación de pareja. En relaciones de pareja conflictivas pueden surgir peleas y llegar a la agresión física entre ambos. Esto, que podría

alcanzar cotas de violencia que serían censurables y perseguibles, formaría parte de las dificultades a las que se enfrentan las parejas. El maltrato nada tiene que ver con esto; en el maltrato el agresor siempre es el mismo: «Por definición, el conflicto es una modalidad relacional que implica reciprocidad y es susceptible de provocar un cambio. Por el contrario, el maltrato, aunque adopte las mismas formas –agresiones verbales y físicas-, es unilateral, siempre es la misma persona la que recibe los golpes».

Las cifras de mujeres víctimas de violencia familiar llevada a cabo por quien sea o haya sido su pareja señalan que anualmente decenas o cientos de mujeres son asesinadas a manos de sus parejas en diferentes países del mundo.

En la pareja el maltrato es mayoritariamente ejercido por él contra ella. Tiene unas causas específicas: los intentos del hombre por dominar a la mujer, la baja estima que determinados hombres tienen de las mujeres; causas que conducen a procurar instaurar una relación de dominio mediante desprecios, amenazas y golpes.

Este tipo de violencia contra la mujer también se da en parejas del mismo sexo (lesbianas), en las que la víctima es obviamente una mujer. Sin embargo, este tipo de casos violentos no suelen tener trascendencia en los medios de comunicación.

Los rasgos más visibles del maltrato son las palizas y los asesinatos, son los que trascienden del ámbito de la pareja; sin embargo, los maltratos de «baja intensidad», los maltratos psíquicos que mantenidos en el tiempo socavan la autoestima de la mujer, son los que mayoritariamente se dan. Cuando trasciende un caso de maltratos, la mujer puede llevar años sufriendolos. Y si los maltratos pueden producirse en cualquier etapa de la historia de la pareja, es en el momento de la ruptura y tras esta, si se produce, cuando llegan a exacerbarse. Las causas pueden ser varias, desde trastornos psicológicos a predisposición socio-cultural, pasando por infidelidades de la pareja o ex-pareja.

Es frecuente tratar el tema de los maltratos como casos individuales: los maltratadores sufrirían una suerte de trastornos que les conducirían a maltratar a la mujer. Esta sería una visión del problema que evitaría tratarlo como un problema social.

## CICLO DE LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER





### 2.3.3 MUERTE VIOLENTA DE MUJERES

Tanto los datos registrados por la Policía Nacional Civil, como por el Instituto Nacional de Ciencias Forenses -INACIF-, se evidencia que la muerte violenta de mujeres continúa siendo un problema importante para el país (PDH, 2014).

Solamente en 2013, según la información del INACIF, indica que el principal medio para provocar la muerte de las mujeres ha sido con arma de fuego, que asegura el cumplimiento de la intencionalidad de dar muerte, seguida de la asfixia, politraumatismo y arma blanca, que evidencian altos niveles de saña expresados en los cuerpos de las mujeres, esto permite concluir que la muerte violenta de mujeres está relacionado con la misoginia, pues en ella se evidencia la falta de respeto a su dignidad, indemnidad sexual y su libertad sexual, las cuales quedan registradas en el cuerpo de las mujeres expresando el menosprecio hacia las mujeres (PDH, 2014).

### 2.3.4 LA TRATA DE PERSONAS EN GUATEMALA

La trata de personas es una de las formas en que se ejerce violencia contra las mujeres en todas sus edades –adolescentes, jóvenes y niñas-. Desde que Guatemala se adhirió en 2003 y ratificó el Protocolo de Palermo en 2004, se ha fortalecido el trabajo para enfrentar este flagelo. En 2004 se hicieron cambios en el Código Penal, específicamente en el artículo 194, para armonizarlo con el Protocolo de Palermo, en el sentido de no considerar el tema solo para las mujeres extranjeras y víctimas de explotación sexual, sino para incluir todas las modalidades de trata que el Protocolo reconoce. En 2008 se elabora la Política Pública contra la Trata de Personas –el decreto 9-2009-, la cual constituye un avance en la legislación nacional en la materia e inicia una nueva etapa en la visualización del fenómeno en Guatemala (PDH, 2014).

## LA FEMINIZACIÓN E INFANTILIZACIÓN DE LA TRATA DE PERSONAS EN GUATEMALA

Guatemala registra en el sistema a la primera víctima de trata en 2000 y, a partir de entonces, el Ministerio Público ha detectado 3 mil 396 víctimas de trata entre 2000 y 2013. En los últimos cuatro años crecieron las capacidades instaladas para la detención de víctimas, ya que la cantidad de víctimas de dichos años –de 1679– es casi la misma entre 2009 y 2009. Entre 2011 y 2013 el Ministerio Público detectó 1,323 víctimas, de las cuales 69% eran de sexo femenino de todas edades, mientras que un 24% eran de sexo masculino. En el 7% de los casos, no se registró sexo de la víctima. Estos datos demuestran que las mujeres continúan siendo las principales víctimas, porque se considera el cuerpo de las mujeres como una “propiedad” social al servicio de otros –hombres–, quienes pueden disponer del mismo. En Guatemala esto se refuerza con la publicidad comercial sexista y los patrones que se reproducen en la sociedad, que desvaloriza a la mujer y la convierte en objeto (PDH, 2014).

### 2.3.5 ATENCIÓN A LA MUJER VÍCTIMA

La violencia de género se define en el artículo 1 de la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer de la Organización de las Naciones Unidas de 1993 como: Todo acto que causa o es susceptible de causar a las mujeres daño o sufrimiento físico, psicológico o sexual, incluidas las amenazas de tales actos y la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada (Naciones Unidas, 2012). La consideración de la violencia como fenómeno privado “ha propiciado que fuera entendida como un derecho de los varones, como algo normal e incluso legítimo, para pasar, posteriormente a ser vista como algo inadecuado pero que formaba parte de la vida íntima y en lo que, por tanto, no se debía intervenir” (Bosch Fiol y Ferrer Pérez, 2007: 589-595), lo que ha contribuido a que las mujeres no denuncien la violencia por miedo y por vergüenza. Ha sido necesario un proceso de

concienciación y sensibilización pública para hacer visible la magnitud y gravedad del fenómeno social de la violencia de género. Situarlo en el espacio público ha supuesto un cambio que ha determinado que hoy los actos de violencia contra las mujeres generen rechazo social, aunque quizá, no con toda la contundencia deseable. La reciente consideración de la violencia contra las mujeres como problema social ha implicado su visualización y una nueva forma de abordar su explicación. No es lo mismo abordarlo como un problema individual o aislado que como una cuestión que tiene su origen en las relaciones sociales de poder basadas en la desigualdad entre mujeres y hombres. Por tanto, la violencia de género está directamente asociada a las relaciones asimétricas de poder entre mujeres y hombres, determina una posición de subordinación y vulnerabilidad de las mujeres independientemente de su situación socioeconómica; tiene un carácter estructural: la estructura familiar patriarcal, la estructura social basada en la división sexual del trabajo y los roles sociales, y las pautas culturales tradicionales basadas en la supremacía de un sexo y la supeditación de otro. Todo ello configura una relación de desigualdad de poder, de derechos y de libertades entre mujeres y hombres, que genera situaciones de violencia machista como manifestación extrema de la dominación hacia las mujeres y de su discriminación en los ámbitos de la vida pública y privada. La desigualdad y la discriminación de las mujeres, que siguen sin disponer de iguales condiciones de partida para el disfrute de los derechos y el ejercicio de la ciudadanía, continúan siendo hoy un caldo de cultivo para la violencia de género. La discriminación de la mujer y la violencia de género, como la manifestación más brutal de estas desigualdades, es un problema que traspasa fronteras y que en la actualidad se hace presente en la mayor parte de los países del mundo.

El Estado como generador de campañas de sensibilización.

Coordinación interinstitucional. El Estado de Guatemala, a través del órgano rector de las políticas relativas a la prevención y erradicación de la violencia contra la

mujer, será responsable de la coordinación interinstitucional, la promoción y monitoreo de campañas de sensibilización y generación de espacios de discusión para la concertación e impulso de políticas públicas para la prevención de la violencia contra la mujer y del femicidio, las que se consideran de urgencia nacional y de interés social, en congruencia con los compromisos internacionales suscritos y ratificados en la materia.



Personal de Policía Nacional Civil,  
asignado al call center 110

### 2.3.6 VÍCTIMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO

La víctima de violencia de género es con mayor frecuencia una mujer, quien puede llegar a sufrir una situación de este tipo, independientemente de sus circunstancias particulares (económicas, laborales, sociales, educativas, etc.) o de otros elementos que pueden incrementar el riesgo potencial de sufrir maltrato (pautas culturales, socialización según estereotipos de género, falta de medios para la detección, dificultades en la aplicación de la legislación vigente, etc.); el principal factor de riesgo es ser mujer. Violencia contra las mujeres La violencia contra las mujeres tiene su origen en múltiples factores y se expresa de diversas formas. Debido a que durante siglos se le vio como un acto cotidiano, las personas no están conscientes de que la ejercen o la padecen, esto contribuye a que su ejercicio se repita y formalice a través de la cultura. Debido a su práctica cotidiana, que en la mayoría de los casos es imperceptible, la sociedad se acostumbra a la violencia y llega a considerarla parte de lo normal y tolerarla socialmente. Pero esta aparente normalidad, con la que transcurrió durante siglos la violencia contra las mujeres, no es superficial. Hoy sabemos que se alimenta de creencias sobre lo que deben ser los comportamientos femeninos y masculinos con base en estereotipos rígidos que ponen de manifiesto el deber ser para hombres y para mujeres. A dichos comportamientos se les denominan roles o construcción de género, en los que se establece lo que se espera de cada persona por el hecho de tener genitales femeninos o masculinos; por ejemplo, se suele pensar que las mujeres por naturaleza deben ser dulces, sumisas, sentimentales y pasivas, y que los hombres son fuertes, activos, controladores, agresivos y dominantes. La expresión violencia de género proviene de la traducción del inglés gender-based violence o gender violence, difundida a partir de la Conferencia Mundial sobre la Mujer celebrada en la ciudad de Beijing, China, en 1995, bajo el auspicio de la ONU. Así, el género da cuenta de las relaciones entre hombres y mujeres caracterizadas por la asimetría de poder. La violencia contra las mujeres es una expresión de las desigualdades de género (Heise L, Pitanguy J, Germain A, 1994). Susana Velázquez (2003) amplía la definición de violencia de género: Abarca

todos los actos mediante los cuales se discrimina, ignora, somete y subordina a las mujeres en los diferentes aspectos de su existencia. Es todo ataque material y simbólico que afecta su libertad, dignidad, seguridad, intimidad e integridad moral y/o física (Velázquez, 2003:29). Estas desigualdades, que a su vez impactan en la sociedad, limitan la posibilidad de las mujeres para desarrollar y ejercitar sus capacidades personales; por ello, la atención a la violencia contra las mujeres desde la perspectiva de género implica reconocer a ésta como un problema que se explica por la posición de desventaja social de las mujeres frente a los hombres. También significa tomar en cuenta las características e historias personales de mujeres que viven en situación de violencia y sus agresores, sin perder de vista el contexto social en el que ocurre la violencia. El entorno y particularmente las relaciones sociales crean las condiciones necesarias que generan la violencia contra las mujeres; el abono son las creencias sobre lo femenino y lo masculino. La desigualdad es un terreno fértil para la violencia y, por ello, algunas formas de violencia son socialmente toleradas. Por eso, para analizar la relación violenta, es importante analizar los procesos de socialización y de incorporación de las personas a espacios donde aprenden y desarrollan formas de vida, pensamientos, actitudes, expectativas sociales cifrados en las variadas formas de violencia. El comportamiento masculino de dominación y control no es natural, se sostiene a través de toda una estructura patriarcal que tolera el uso y abuso del poder, como se puede observar en la “Rueda de Duluth” desarrollada por el Domestic Abuse Intervention Project en Duluth, Minnesota, que sitúa en el centro, más que los distintos actos de violencia, el poder y control que el hombre pretende sobre su mujer.

Ley Contra el Femicidio y otras formas de Violencia contra la Mujer en Guatemala, Decreto 22-2008 del Congreso de la República de Guatemala, la relación con el presente informe es lo siguiente:

Artículo 3. Definiciones para los efectos de esta ley se entenderá por: Acceso a la información: Es el derecho de la mujer víctima de violencia a recibir plena

información y asesoramiento adecuado ha su situación personal, a través de los servicios, organismos u oficinas que puedan disponer las instituciones competentes tanto públicas como privadas. De igual manera el mismo capítulo cuenta con 14 comprendidos del inciso A al inciso N, donde destacan el Femicidio, la Violencia Física, la Violencia Contra la Mujer, la Violencia Psicológica, Sexual y Económica.

Artículo 7. Violencia contra la mujer. Comete el delito de violencia contra la mujer quien, en el ámbito público o privado, ejerza violencia física, sexual o psicológica, valiéndose de las siguientes circunstancias: a. Haber pretendido, en forma reiterada o continua, infructuosamente, establecer o restablecer una relación de pareja o de intimidad con la víctima. b. Mantener en la época en que se perpetre el hecho, o haber mantenido con la víctima relaciones familiares, conyugales, de convivencia, de intimidad o noviazgo, amistad, compañerismo o relación laboral, educativa o religiosa. c. Como resultado de ritos grupales usando o no armas de cualquier tipo. d. En menosprecio del cuerpo de la víctima para satisfacción de instintos sexuales, o cometiendo actos de mutilación genital. e. Por misoginia.

La persona responsable del delito de violencia física o sexual contra la mujer será sancionada con prisión de cinco a doce años, de acuerdo a la gravedad del delito, sin perjuicio de que los hechos constituyan otros delitos estipulados en leyes ordinarias. La persona responsable del delito de violencia psicológica contra la mujer será sancionada con prisión de cinco a ocho años, de acuerdo a la gravedad del delito, sin perjuicio de que los hechos constituyan otros delitos estipulados en leyes ordinarias.

Artículo 8. Violencia económica. Comete el delito de violencia económica contra la mujer quien, dentro del ámbito público o privado, incurra en una conducta comprendida en cualquiera de los siguientes supuestos: a) Menoscabe, limite o restrinja la libre disposición de sus bienes o derechos patrimoniales o laborales. b) Obligue a la mujer a suscribir documentos que afecten, limiten, restrinjan su patrimonio o lo pongan en riesgo; o que lo eximan de responsabilidad económica,

penal, civil o de cualquier otra naturaleza. c) Destruya u oculte documentos justificativos de dominio o de identificación personal, o bienes, objetos personales, instrumentos de trabajo que le sean indispensables para ejecutar sus actividades habituales. d) Someta la voluntad de la mujer por medio del abuso económico al no cubrir las necesidades básicas de ésta y la de sus hijas e hijos. e) Ejercer violencia psicológica, sexual o física sobre la mujer, con el fin de controlar los ingresos o el flujo de recursos monetarios que ingresan al hogar. La persona responsable de este delito será sancionada con prisión de cinco a ocho años, sin perjuicio de que los hechos constituyan otros delitos estipulados en leyes ordinarias.

### 2.3.7 EL CICLO DE LA VIOLENCIA

El denominado Ciclo de la violencia, se constituye en una explicación de la violencia en el plano cotidiano, es decir, es por medio de este, que es posible evidenciar como la violencia se produce y reproduce dentro de una relación de pareja. Según ILANUD (1999) este ciclo contiene las siguientes fases: · Fase de acumulación de tensión o enojo: ésta comienza cuando la persona agresora se muestra molesta, enojada por cualquier situación que puede ser motivo de disgusto y provoca en la persona violentada temor, dolor, ansiedad e inseguridad. La persona violentada se siente culpable, piensa que ella provocó la situación, por lo que trata de hacer cambios en su comportamiento para evitar los conflictos, sin lograrlo. · Fase explosiva: en esta fase se presenta con mayor intensidad del enojo, maltrato y agresión, ejerciendo actos de violencia contra la víctima. · Fase de distanciamiento o minimización: la mujer se separa temporalmente del hombre, ya sea en el mismo espacio compartido, fuera del hogar, o bien, solicita las medidas de protección. En esta fase existe una tendencia por parte del agresor a buscar una justificación de sus actos. · Fase Reconciliación: en esta fase, la persona agresora cambia en apariencia su comportamiento, se muestra amable, arrepentida y promete no volver a violentar a la víctima. Busca el perdón de ésta y recuperar el afecto, iniciando nuevamente el ciclo descrito.



Se establece como un ciclo, dado que estas fases mencionadas generalmente vuelven a repetirse; conforme se presenta la repetición del ciclo de la violencia, las agresiones y abusos del agresor tienden a ser cada vez más frecuentes. Las causas mismas de la violencia hacen que romper con dicho ciclo sea una tarea complicada, puesto que se debe hacer una ruptura con condicionantes religiosas y culturales, con los cimientos de un proceso de socialización patriarcal, que son la base para el desarrollo de este tipo de relaciones violentas y desiguales. Se establece como un ciclo, dado que estas fases mencionadas generalmente vuelven a repetirse; conforme se presenta la repetición del ciclo de la violencia, las agresiones y abusos del agresor tienden a ser cada vez más frecuentes. Las causas mismas de la violencia hacen que romper con dicho ciclo sea una tarea complicada, puesto que se debe hacer una ruptura con condicionantes religiosas y culturales, con los cimientos de un proceso de socialización patriarcal, que son la base para el desarrollo de este tipo de relaciones violentas y desiguales.

## 2.4 POLICÍA NACIONAL CIVIL

### 2.4.1 Definición

La Policía Nacional Civil es una institución profesional armada, ajena a toda actividad política. Su organización es de naturaleza jerárquica y su funcionamiento se rige por la más estricta disciplina. La Policía Nacional Civil ejerce sus funciones durante las veinticuatro horas del día en todo el territorio de la república. Para efectos de su operatividad estará dividida en distritos y su número y demarcación serán fijados por su Dirección General. Está integrada por los miembros de la carrera policial y de la carrera administrativa.

En el reclutamiento selección, capacitación, y despliegue de su personal debe tenerse presente el carácter multiétnico y pluricultural de Guatemala. Artículo 2 de la Ley de la Policía Nacional Civil.

### 2.4.2 Estructura

La carrera policial cuenta con las siguientes escalas jerárquicas: Artículo 17 de la Ley de la Policía Nacional Civil.

a) Escala Jerárquica de dirección, que corresponde a los siguientes grados:

- Director General
- Director General Adjunto y
- Subdirectores Generales

b) Escala Jerárquica de oficiales superiores que corresponde a los siguientes grados:

- Comisario General de Policía
- Comisario de Policía
- Subcomisario de la Policía

c) Escalera jerárquica de Oficiales Subalternos, que corresponde a los siguientes grados:

- Oficial Primero de Policía
- Oficial Segundo de Policía
- Oficial Tercero de Policía

d) Escala Básica, que corresponde a los siguientes grados:

- Inspector de Policía
- Subinspector de Policía
- Agente de Policía

#### 2.4.3 Características de la Institución

- La Policía Nacional Civil, se crea con la finalidad principal de prestar seguridad pública a la población, siendo este un servicio esencial de competencia exclusiva del Estado.

- Es una institución profesional armada, ajena a toda actividad política.

- Su organización de naturaleza jerárquica y se rige por la más estricta disciplina.

- Está integrada por miembros de carrera policial y carrera administrativa.

- En reclutamiento del personal se toma en cuenta el carácter multiétnico y pluricultural de Guatemala.

- El mando supremo de la Policía Nacional Civil lo ejerce el presidente de la República a través del Ministro de Gobernación.

Artículos 1, 2, 3 y 4 del decreto 11-97 Ley de la Policía Nacional Civil.

#### 2.4.4 Ámbito de Competencia y Atribuciones

Artículo 10, de la ley orgánica de la Policía Nacional Civil, Para el cumplimiento de su misión, la Policía Nacional Civil desempeñará las siguientes funciones:

- a) Por iniciativa propia por denuncia o por orden del Ministerio Público:
  - 1) Investigar los hechos punibles perseguibles de oficio e impedir que estos sean llevados a consecuencias ulteriores;
  - 2) Reunir los elementos de investigación útiles para dar base a la acusación en proceso penal;
- b) Auxiliar y proteger a las personas y velar por la conservación y custodia de los bienes que se encuentren en situación de peligro por cualquier causa.
- c) Mantener y restablecer, en su caso el orden y la seguridad pública.
- d) Prevenir la comisión de hechos delictivos, e impedir que estos sean llevados a consecuencias ulteriores.
- e) Aprender a las personas por orden judicial o en los casos de flagrante delito y ponerlas a disposición de las autoridades competentes dentro del plazo legal.
- f) Captar, recibir y analizar cuantos datos tengan interés para la seguridad pública, estudiar, planificar y ejecutar métodos y técnicas de prevención y combate de la delincuencia y requerir directamente a los señores jueces, en casos de extrema urgencia, la realización de actos jurisdiccionales determinados con noticia inmediata al Ministerio Público.
- g) Colaborar con los servicios de protección civil en los casos de grave riesgo, catástrofes y calamidad pública en los términos establecidos en la ley.
- h) Vigilar e inspeccionar el cumplimiento de las leyes y disposiciones generales, ejecutando las órdenes que reciba de las autoridades en el ámbito de sus respectivas competencias.
- i) Prevenir, investigar y perseguir los delitos tipificados en las leyes vigentes del país.

- j) Colaborar y prestar auxilio a las fuerzas de seguridad civil de otros países, conforme a lo establecido en los Tratados o Acuerdos Internacionales de los que Guatemala sea parte o haya suscrito.
- k) Controlar a las empresas y entidades que presten servicios privados de seguridad, registrar autorizar y controlar su personal, medios y actuaciones.
- l) Coordinar y regular todo lo relativo a las obligaciones del Departamento de Tránsito, establecidas en la ley de la materia.
- m) Organizar y mantener en todo el territorio nacional el archivo de identificación personal y antecedentes policiales.
- n) Atender los requerimientos que, dentro de los límites legales, reciban del Organismo Judicial, Ministerio Público y demás entidades competentes.
- ñ) Promover la corresponsabilidad y participación de la población en la lucha contra la delincuencia.
- o) Las demás que le asigna la ley.

#### 2.4.5 Regulación Legal

La seguridad pública es un servicio esencial de competencia exclusiva del Estado y para ese fin se crea la Policía Nacional Civil, mediante Decreto 11-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de la Policía Nacional Civil.

## 2.5 CENTRO DE LLAMADAS (CALL CENTER)

### 2.5.1 Definición

La definición de call center, por lo general, está dirigida al ámbito tecnológico, es decir, estructura, diseño de hardware y software así como la funcionalidad que se brinda a través de los sistemas. Precisar qué es un call center va más allá de un sistema informático o tecnología de vanguardia, que si bien es cierto, es importante para facilitar el trabajo humano, no es preponderante. El ser humano es el elemento importante para la definición que se propone.

Un call center puede ser definido como una unidad funcional dentro de una empresa o en si misma, diseñada para manejar grandes volúmenes de llamadas telefónicas entrantes y salientes, desde y hacia sus clientes, con el propósito de entregar soporte a la mayoría de las operaciones cotidianas.

Un call center es un centro de llamadas con personas especializadas para solventar una necesidad del cliente de la empresa a la cual están contratados. Por lo que el cliente requiere o espera un servicio cordial y respetuoso, solucionándole de manera inmediata o a corto plazo.

Un call center está integrado por seres humanos, con sentimientos, pensamientos y propuestas que deben ser escuchadas y evaluadas para la mejora continua en el servicio. Las usuarias del servicio de llamadas de emergencia no deben ser consideradas una fría estadística, su llamada siempre será por una emergencia.

#### 2.5.2 PERFIL BÁSICO DE UN TELE OPERADOR

- Mostrar gran disposición a conservar el puesto de trabajo.
- Tener facilidad comunicación
- Capacidad de trabajo en equipo
- Tener voz agradable; y
- Demostrar estabilidad emocional



Personal de la Policía Nacional Civil asignado al Call Center 110



Equipo de comunicación asignado al  
Call Center 110

## CAPITULO III METODOLOGIA

### 3.1 Sujetos de investigación

Para el presente estudio se tomó una muestra de 40 personas, 20 colaboradoras del CAIMUS Ciudad de Guatemala del Grupo Guatemalteco de Mujeres –GGM- y 20 usuarias del CAIMUS ciudad de Guatemala del Grupo Guatemalteco de Mujeres –GGM-. Utilizando el muestreo por conveniencia.

### 3.2 Instrumentos de investigación

Cuestionario elaborado por la alumna de maestría responsable del presente informe, especialmente para ser trabajado con colaboradoras y usuarias del CAIMUS ciudad de Guatemala del Grupo Guatemalteco de Mujeres –GGM-.

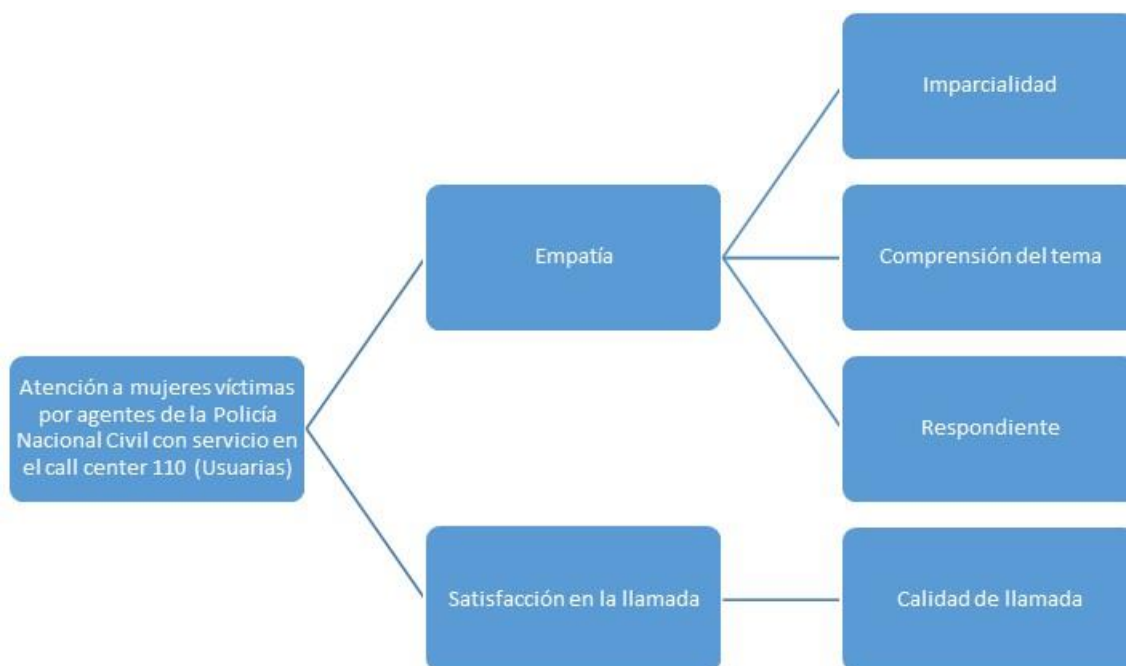
La finalidad cuestionario elaborado es identificar en la población evaluada lo siguiente: EMPATIA, IMPARCIALIDAD, COMPRENSIÓN DEL PROBLEMA, SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN, CALIDAD DE LA LLAMADA.



Usuarias del Grupo Guatemalteco de Mujeres GGM



**ARBOL DE CATEGORIAS**  
Atención a mujeres víctimas de violencia por agentes  
de la Policía Nacional Civil, con servicio en el call center 110  
(Instrumento para ser utilizado con mujeres víctimas de violencia)



### 3.3 Procedimientos de la investigación

- Presentación al Maestro encargado del Curso de Seminario para la autorización del anteproyecto de tesis.
- Selección del tema
- Elaboración del prediseño de investigación
- Investigación en las diferentes bibliotecas nacionales e internacionales por medio de internet sobre los antecedentes nacionales e internacionales relacionados con el tema de investigación.
- Recopilación de la información para desarrollar el marco teórico.
- Determinación del problema

- Establecimiento del marco metodológico
- Aplicación del cuestionario diseñado para el presente informe a usuarias y colaboradoras del CAIMUS ciudad de Guatemala del Grupo Guatemalteco de Mujeres-GGM.
- Corrección de las pruebas para obtención de resultados.
- Análisis de diferencia de medias por medio del procedimiento de t de Student.
- Interpretación y análisis de los resultados de cada grupo de estudio.
- Realización de conclusiones y recomendaciones tomando como base los resultados obtenidos.
- Elaboración de informe final.

### 3.4 Metodología de la investigación

#### Descriptiva-comparativa

Bernal (2006) indica que es un procedimiento de investigación y esclarecimiento de los fenómenos culturales que consiste en establecer la semejanza de dichos fenómenos, infiriendo una conclusión acerca de su parentesco genético, es decir, de su origen común.

### 3.5 Metodología estadística

Barrientos (2006) explica que la T de Student cuando se investiga por muestreo una población, en la mayoría de los casos se desconoce la desviación estándar, por lo que hace una estimación puntual con la desviación estándar de la muestras, para efectos de calcular el error estándar del estimador. Esto puede realizarse porque  $s$  es un estimador de la desviación estándar, que reúne los requisitos de insesgado, de variancia mínima, consistencia y suficiente. Si la desviación estándar es desconocida y se estima con  $s$ , entonces la normal tiene una distribución t de student para cualquier tamaño de muestra.

## IV. RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO

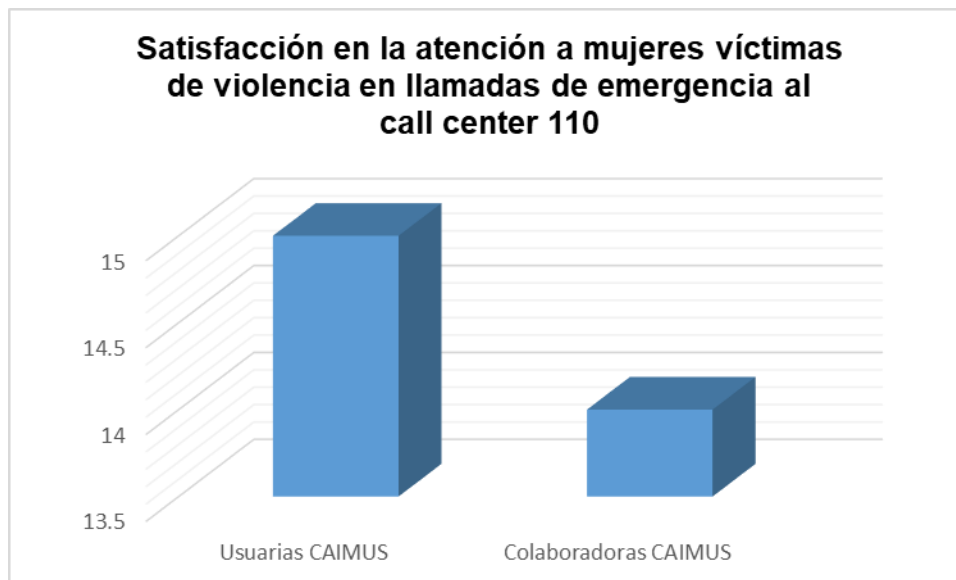
### 4.1 Presentación de análisis y discusión de resultados

#### **Cuestionario para atención de mujeres víctimas de violencia por agentes de la Policía Nacional Civil con servicio en el call center 110**

Los resultados derivados de este instrumento se categorizaron en dos aspectos: empatía y satisfacción de la llamada.

Se aplicaron 40 cuestionarios dirigidos a usuarias y colaboradoras del CAIMUS Guatemala del Grupo Guatemalteco de Mujeres, la mayoría de los sujetos de la muestra 15 usuarias y 14 colaboradoras que representan un 72.5%, perciben no obtener la atención adecuada en los aspectos relacionados con la presente investigación.

**Gráfica 1**



A continuación se detalla el análisis inferencial que explica los resultados de los EMPATIA, SATISFACCIÓN DE LA LLAMADA, IMPARCIALIDAD, COMPRENSIÓN DEL TEMA, RESPONDIENTE y CALIDAD DE LA LLAMADA; del instrumento aplicado a colaboradoras y usuarias del CAIMUS ciudad de Guatemala, del Grupo Guatemalteco de Mujeres –GGM- en la atención a mujeres víctimas de violencia por el personal del call center de emergencias 110 de la Policía Nacional Civil.

**Tabla No. 1  
EMPATÍA**

Sujetos	Muestra	Media	Valor t	Valor crítico de t	Aceptación de hipótesis
Usuaris CAIMUS Ciudad de Guatemala	20	99.04	0.40	2.02	Ho1
Colaboradoras CAIMUS Ciudad de Guatemala	20	97.32			

Fuente: Cuestionario elaborado para la presente investigación.

Interpretación: No existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05% en la EMPATÍA, cuando se comparan a usuarias y colaboradoras del CAIMUS ciudad de Guatemala del Grupo Guatemalteco de Mujeres –GGM- en la atención a mujeres víctimas de violencia por Agentes de la Policía Nacional Civil con servicio en el Call Center de emergencias 110, debido a que el valor de t 0.40 es menor al valor crítico 2.02 por lo que se acepta la hipótesis de investigación nula Ho1.

**Tabla No. 2**  
**SATISFACCIÓN DE LA LLAMADA**

Sujetos	Muestra	Media	Valor t	Valor crítico de t	Aceptación de hipótesis
Usuaris CAIMUS Ciudad de Guatemala	20	86.72	0.96	2.01	Ho2
Colaboradoras CAIMUS Ciudad de Guatemala	20	82.48			

Fuente: Cuestionario elaborado para la presente investigación.

Interpretación: No existe diferencia estadísticamente significativa al 0.05% en la SATISFACCIÓN DE LA LLAMADA, cuando se comparan a usuarias y colaboradoras del CAIMUS ciudad de Guatemala del Grupo Guatemalteco de Mujeres –GGM- en la atención a mujeres víctimas de violencia por Agentes de la Policía Nacional Civil con servicio en el Call Center de emergencias 110, debido a que el valor de t 0.96 es menor al valor crítico 2.01 por lo que se acepta la hipótesis de investigación nula Ho2.

**Tabla No. 3**  
**IMPARCIALIDAD**

Sujetos	Muestra	Media	Valor t	Valor crítico de t	Aceptación de hipótesis
Colaboradoras CAIMUS ciudad de Guatemala	20	50.04	0.48	2.02	Ho3
Usuaris CAIMUS ciudad de Guatemala	20	51.12			

Fuente: Cuestionario elaborado para la presente investigación.

Interpretación: No existe diferencia estadísticamente significativa al 0.05% en la IMPARCIALIDAD cuando se comparan a usuarias y colaboradoras del CAIMUS ciudad de Guatemala del Grupo Guatemalteco de Mujeres –GGM- en la atención a mujeres víctimas de violencia por Agentes de la Policía Nacional Civil con servicio en el Call Center de emergencias 110, debido a que el valor de t 0.48 es menor al valor crítico 2.02 por lo que se acepta la hipótesis de investigación nula Ho3.

**Tabla No. 4  
COMPRENSIÓN DEL TEMA**

Sujetos	Muestra	Media	Valor t	Valor crítico de t	Aceptación de hipótesis
Colaboradoras CAIMUS ciudad de Guatemala	20	20.80	0.22	2.01	Ho4
Usuaris CAIMUS ciudad de Guatemala	20	20.44			

Fuente: Cuestionario elaborado para la presente investigación.

Interpretación: No existe diferencia estadísticamente significativa al 0.05% en la COMPRENSIÓN DEL TEMA cuando se comparan a usuarias y colaboradoras del CAIMUS ciudad de Guatemala del Grupo Guatemalteco de Mujeres –GGM- en la atención a mujeres víctimas de violencia por Agentes de la Policía Nacional Civil con servicio en el Call Center de emergencias 110, debido a que el valor de t 0.22 es menor al valor crítico 2.01 por lo que se acepta la hipótesis de investigación nula Ho4.

**Tabla No. 5  
RESPONDIENTE**

Sujetos	Muestra	Media	Valor t	Valor crítico de t	Aceptación de hipótesis
Colaboradoras CAIMUS ciudad de Guatemala	20	48.12	0.23	2.01	Ho5
Usuaris CAIMUS ciudad de Guatemala	20	48.60			

Fuente: Cuestionario elaborado para la presente investigación.

Interpretación: No existe diferencia estadísticamente significativa al 0.05% en la RESPONDIENTE cuando se comparan a usuarias y colaboradoras del CAIMUS ciudad de Guatemala del Grupo Guatemalteco de Mujeres –GGM- en la atención a mujeres víctimas de violencia por Agentes de la Policía Nacional Civil con servicio en el Call Center de emergencias 110, debido a que el valor de t 0.23 es menor al valor crítico 2.01 por lo que se acepta la hipótesis de investigación nula Ho5.



**Tabla No. 6**  
**CALIDAD DE LA LLAMADA**

Sujetos	Muestra	Media	Valor t	Valor crítico de t	Aceptación de hipótesis
Colaboradoras CAIMUS ciudad de Guatemala	20	56.56	0.05	2.01	Ho6
Usuaris CAIMUS ciudad de Guatemala	20	56.64			

Fuente: Cuestionario elaborado para la presente investigación.

Interpretación: No existe diferencia estadísticamente significativa al 0.05% en la CALIDAD DE LA LLAMADA cuando se comparan a usuarias y colaboradoras del CAIMUS ciudad de Guatemala del Grupo Guatemalteco de Mujeres –GGM- en la atención a mujeres víctimas de violencia por Agentes de la Policía Nacional Civil con servicio en el Call Center de emergencias 110, debido a que el valor de t 0.05 es menor al valor crítico 2.01 por lo que se acepta la hipótesis de investigación nula Ho6.

El objetivo de este estudio fue determinar de cómo se percibe la atención a mujeres víctimas por operadores asignados al call center 110 de la Policía Nacional Civil, en usuarias y colaboradoras del CAIMUS ciudad de Guatemala del Grupo Guatemalteco de Mujeres, para luego comparar y determinar si existe una

diferencia estadística significativa al 0.05%, para el mismo se utilizó el cuestionario elaborado específicamente para el presente informe.

Luego de haber aplicado el instrumento correspondiente a la muestra seleccionada, se concluye que no existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05% en la calidad de la recepción de llamadas de emergencia a mujeres víctimas en usuarias y colaboradoras debido a que el valor de  $t$  0.05 es menor que el valor crítico 2.01 por lo que se acepta la hipótesis nula  $H_06$ .

Asimismo, se aceptaron las hipótesis nulas, que se indican a continuación;  $H_01$  empatía;  $H_02$  satisfacción de la llamada,  $H_03$  imparcialidad;  $H_04$  comprensión del tema y  $H_05$  respondiente.

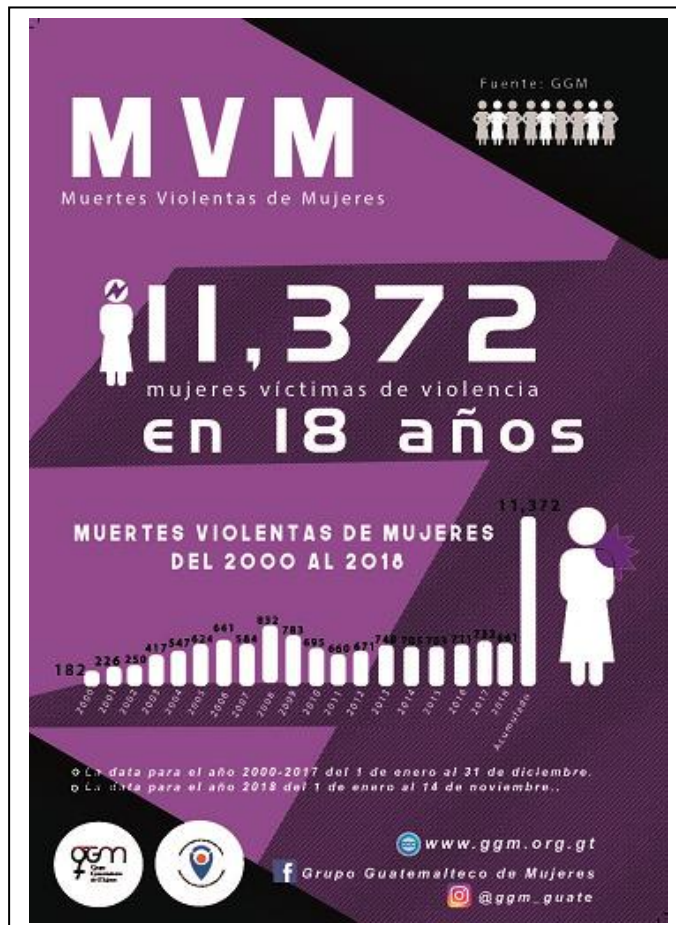
Se determinó que la percepción en la mala calidad en la recepción de la llamada en el grupo completo de las 40 mujeres es alto, debido a que 29 de ellas están ubicados en dicha categoría. Cumpliéndose los objetivos planteados, seguidamente se realizó una comparación entre la muestra estudiada y finalmente se determinó la existencia estadísticamente significativa de la variable descrita en esta investigación.

Respecto a los antecedentes citados se menciona:

Los resultados descriptivos con relación a la atención a mujeres víctimas por la Policía Nacional Civil, menciona que son similares a los de (Abac Cochoy, 2014), quien se interesó por la necesidad de coordinar de manera interinstitucional para mejorar los resultados en la atención a mujeres víctimas de violencia. La similitud radica en que ambos autores determinaron que no existe una atención adecuada a las mujeres víctimas de violencia.

De los resultados obtenidos con las usuarias y colaboradoras del Grupo Guatemalteco de Mujeres-GGM CAIMUS, coinciden en la mala atención a las mujeres víctimas de violencia por los operadores asignados al call center 110 en las llamadas por emergencia generadas por violencia hacia ellas. Sugieren la implementación de cursos de capacitación y sensibilización para atender de manera eficaz las llamadas de auxilio generadas por las mujeres víctimas de violencia sexual y así evitar daño psicológico y físico que hasta ponga en riesgo la vida de las usuarias de call center de emergencia, debido al hecho de ser mujeres.

La cultura de equidad de género en la atención de llamadas al call center de emergencia 110 es determinante para que las acciones generadas en la atención a las mujeres víctimas de violencia se puedan realizar de manera pronta. El percibir la necesidad de atención y derivación inmediata en las llamadas de emergencia, es fundamental incluso para salvar vidas.



Datos cuantitativos de mujeres víctimas de violencia del año 2000 al año 2018 presentados por el Grupo Guatemalteco de Mujeres

## CONCLUSIONES

1. Los resultados evidencian que en la muestra del estudio no predomina la toma de conciencia de los agentes de la Policía Nacional Civil asignados al call center de emergencias 110 en la atención a la mujer víctima de violencia, debido a que 15 usuarias y 14 colaboradoras del CAIMUS ciudad de Guatemala del Grupo Guatemalteco de Mujeres –GGM-, obtuvieron mayor puntaje en dicha categoría, por lo que representan el 72.5%.
2. De acuerdo a los resultados estadísticos, se determinó que no existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05% en la EMPATÍA, debido a que el valor de  $t$  0.40 es menor que el valor crítico 2.02 por lo que se acepta la hipótesis nula  $H_01$ .
3. De acuerdo a los resultados estadísticos, se determinó que no existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05% en la SATISFACCIÓN DE LA LLAMADA, debido a que el valor de  $t$  0.96 es menor que el valor crítico 2.01 por lo que se acepta la hipótesis nula  $H_02$ .
4. De acuerdo a los resultados estadísticos, se determinó que no existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05% en la IMPARCIALIDAD, debido a que el valor de  $t$  0.48 es menor que el valor crítico 2.02 por lo que se acepta la hipótesis nula  $H_03$ .
5. De acuerdo a los resultados estadísticos, se determinó que no existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05% en la COMPRENSIÓN DEL TEMA, debido a que el valor de  $t$  0.22 es menor que el valor crítico 2.01 por lo que se acepta la hipótesis nula  $H_04$ .
6. De acuerdo a los resultados estadísticos, se determinó que no existe una

diferencia estadísticamente significativa al 0.05% en la RESPONDIENTE, debido a que el valor de  $t$  0.23 es menor que el valor crítico 2.01 por lo que se acepta la hipótesis nula  $H_05$ .

7. De acuerdo a los resultados estadísticos, se determinó que no existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05% en la CALIDAD DE LA LLAMADA, debido a que el valor de  $t$  0.05 es menor que el valor crítico 2.01 por lo que se acepta la hipótesis nula  $H_06$ .

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que los agentes de la Policía Nacional Civil, con servicio en el Call Center de emergencias 110, reciban capacitaciones para la toma de conciencia en la atención de llamadas realizadas por mujeres víctima de violencia y atender cada llamada de manera empática e imparcial para resolver los requerimientos de manera eficiente.
2. Capacitar al personal de la Policía Nacional Civil, con servicio en el Call Center de emergencias 110 para actualizar técnicas en la escucha activa al momento de recibir llamadas de mujeres víctimas de violencia.
3. Se recomienda elaborar un protocolo para la atención de llamadas por medio del call center de emergencias 110 a mujeres víctimas de violencia, para ser utilizado por los agentes de la Policía Nacional Civil con servicio en el Call Center de emergencia 110.
4. Llevar un registro real de llamadas a través de instrumentos específicamente elaborados para determinar cuántas mujeres víctimas de violencia han sido atendidas satisfactoriamente en el call center de emergencia 110.



Capacitación a personal de la Policía Nacional Civil, asignado al call center 110



# **ANEXOS**

## **CUESTIONARIO**

Atención a mujeres víctimas de violencia por agentes de la  
Policía Nacional Civil con servicio en el call center 110

Cuestionario aplicado por Maestrando de Psicología Forense, Primera Cohorte, para la elaboración del trabajo final de seminario.

No hay respuestas correctas, ni incorrectas. Trate de responder de manera rápida.

A continuación encontrará una serie de preguntas que requieren de su respuesta. Lea cada una de ellas con atención y marque la alternativa (A a E) que refleja la dinámica en la atención por operadores de call center de emergencias, las que serán de mucha importancia para determinar la dinámica en la recepción de llamadas de emergencia en el grupo evaluado.

- |   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
| A | si la frase es completamente falsa =   | total desacuerdo      |
| B | si la frase es frecuentemente falsa =  | en desacuerdo         |
| C | si la frase es tan cierta como falsa = | neutral               |
| D | si la frase es frecuentemente cierta = | de acuerdo            |
| E | si la frase es completamente cierta =  | totalmente de acuerdo |

### **EMPATIA**

#### **Imparcialidad**

1. Seriedad en la recepción de la llamada de emergencia por personal del call center 110 de la Policía Nacional Civil.

A      B      C      D      E

2. Receptividad del personal de la Policía Nacional Civil con servicio en el call center 110 de la información proporcionada en la llamada de emergencia.

A      B      C      D      E

3. Comunicación fluida con el personal que atendió la llamada de emergencia.

A      B      C      D      E

4. Pudo sentir acompañamiento cuando realizó la comunicación de emergencia con personal de servicio en el call center 110.

A B C D E

5. Quien atendió la llamada en el call center 110 mantuvo una escucha activa durante toda la comunicación.

A B C D E

### **Comprensión del problema**

6. El tono de voz del operador fue el adecuado al momento de realizar la llamada de emergencia.

A B C D E

7. Es indiferente haber sido atendida por un hombre y una mujer, los dos pueden tener el mismo conocimiento de la violencia contra la mujer.

A B C D E

8. Como usuaria del servicio de emergencias 110, cree que el personal asignado comprende el riesgo en el que usted se encuentra al momento de atreverse a realizar la llamada.

A B C D E

9. El lenguaje utilizado por la persona que atendió su emergencia era claro y con términos adecuados.

A B C D E

10. El operador dejó que me expresara de manera libre para manifestarle cuál era mi emergencia.

A B C D E

### **SATISFACCION DE LA ATENCIÓN**

#### **Respondiente**

11. El tiempo de la llamada al servicio de emergencias 110 fue el apropiado para atender su emergencia.

A B C D E

12. El tiempo transcurrido desde la llamada para recibir el apoyo para neutralizar el riesgo de la agresión fue inmediato.

A B C D E

13. La derivación fue adecuada proporcionándole datos de una institución para que fuera atendida.

A B C D E

14. El operador de emergencia 110, entendió cuál era su problema.

A B C D E

15. En general quedo satisfecha con la atención recibida en el servicio de emergencia 110.

A B C D E

### **Calidad de la llamada**

16. Las expectativas de la llamada al servicio de emergencias 110 fueron satisfechas.

A B C D E

17. Las instrucciones que le dieron fueron expresadas con voz clara.

A B C D E

18. Si estuviera nuevamente en riesgo utilizaría de nuevo el servicio de emergencias 110.

A B C D E

19. El cierre de la llamada de emergencia fue el correcto, después de tomar nota de su caso, la atención del personal de PNC y la derivación adecuada para el seguimiento respectivo.

A B C D E

20. Por la atención recibida usted recomendaría a otra mujer víctima de violencia utilizar el servicio de emergencias 110.

A B C D E

## **CUESTIONARIO**

Atención a mujeres víctimas de violencia por agentes de la  
Policía Nacional Civil con servicio en el call center 110

Cuestionario aplicado por Maestrando de Psicología Forense, Primera Cohorte, para la elaboración del trabajo final de seminario.

No hay respuestas correctas, ni incorrectas. Trate de responder de manera rápida.

A continuación encontrará una serie de preguntas que requieren de su respuesta. Lea cada una de ellas con atención y marque la alternativa (A a E) que refleja la dinámica en su trabajo como operador de call center de emergencias, las que serán de mucha importancia para determinar la dinámica en la recepción de llamadas de emergencia en el grupo evaluado.

- |   |  |                       |
|---|--|-----------------------|
| A | si la frase es completamente falsa =   | total desacuerdo      |
| B | si la frase es frecuentemente falsa =  | en desacuerdo         |
| C | si la frase es tan cierta como falsa = | neutral               |
| D | si la frase es frecuentemente cierta = | = de acuerdo          |
| E | si la frase es completamente cierta =  | totalmente de acuerdo |

### **INSUMOS**

#### **Mobiliario**

1. Para desarrollar su trabajo en el call center utiliza un escritorio.

A      B      C      D      E

2. En su área de trabajo hay herramientas suficientes y de acuerdo a sus actividades.

A      B      C      D      E

3. Tiene acceso a archivos manuales y portacarpetas.

A      B      C      D      E

4. Las herramientas son suficientes y acordes a su trabajo.

A      B      C      D      E

5. Utiliza en algún momento trituradora de papel.

A      B      C      D      E

### **Infraestructura**

6. El área en donde realiza su trabajo es privada.

A      B      C      D      E

7. Existe adecuada iluminación en su área de trabajo.

A      B      C      D      E

8. Hay suficiente ventilación natural o artificial en el ambiente donde se desarrolla su trabajo.

A      B      C      D      E

9. Las condiciones generales del ambiente son adecuadas para el buen desarrollo de su trabajo.

A      B      C      D      E

### **Equipo electrónico**

10. Utiliza computadora para realizar su trabajo.

A      B      C      D      E

11. Usa impresora en la emisión de reportes y otros documentos.

A      B      C      D      E

12. Maneja bases de datos para alimentar matrices que generen datos estadísticos.

A      B      C      D      E

13. Utiliza audífonos en el desarrollo de su trabajo como operadora de call center.

A      B      C      D      E

14. Para el resguardo de la información que maneja en su trabajo, cuenta su computadora con UPS (fuente de poder ininterrumpible)

A      B      C      D      E

### **FORMACIÓN**

#### **Educación formal**

15. Ha concluido su ciclo de estudio diversificado.

A      B      C      D      E

16. Estudia en la universidad alguna carrera que esté relacionada con el trabajo desarrollado en el call center.

A B C D E

17. Ha concluido estudios universitarios relacionados al trabajo que desarrolla.

A B C D E

### **Educación informal**

18. Ha recibido algún tipo de capacitación para desarrollar correctamente su trabajo.

A B C D E

19. El contenido de las capacitaciones ha sido suficiente.

A B C D E

20. Las capacitaciones se dan de manera frecuente.

A B C D E

### **Sensibilización del tema mujeres víctimas de violencia**

21. Tiene conocimiento de los tipos de violencia que existen en contra de la mujer.

A B C D E

22. Conoce la legislación nacional relacionada a la no violencia contra la mujer.

A B C D E

23. Ha leído algún tratado internacional de la no violencia contra la mujer que haya sido ratificado por Guatemala.

A B C D E

24. En su entorno familiar conoce a alguna mujer que haya sido víctima de violencia.

A B C D E

25. Conoce en su área de trabajo a alguna mujer que haya sido víctima de violencia.

A B C D E

## 1. Análisis de Participantes

Los actores relevantes en la toma de conciencia para la atención a mujeres víctimas de violencia por agentes de la Policía Nacional Civil con servicio en el call center 110, son usuarias y colaboradoras del CAIMUS ciudad de Guatemala, del Grupo Guatemalteco de Mujeres. Las necesidades de cada usuaria son individuales, sin embargo, hay intereses comunes relacionados a la toma de conciencia en la atención por el personal asignado al call center 110 a las llamadas realizadas por mujeres víctimas de violencia solicitando apoyo en momentos de emergencia.

Grupos	Intereses	Problemas Percibidos	Recursos y Mandatos
<b>Usuaris y colaboradoras del Grupo Guatemalteco de Mujeres GGM</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imparcialidad en la toma de llamadas de emergencia</li> <li>• Accesibilidad a la protección inmediata y necesaria en casos de emergencia.</li> <li>• Escucha activa y empatía durante la atención de las llamadas por emergencia.</li> <li>• Mejora continua en los registros internos para la atención de mujeres víctimas de violencia.</li> <li>• Participación activa y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etiquetamiento por género.</li> <li>• No existe escucha activa en el momento de llamar por emergencia.</li> <li>• Falta de empatía con las mujeres víctimas.</li> <li>• Falta de recursos humano sensibilizado asignado en el call center relacionado.</li> <li>• Participación limitada en capacitaciones de toma de conciencia para la recepción de llamadas de emergencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley contra el femicidio y otras formas de violencia contra la mujer.</li> <li>• Ley de la Policía Nacional Civil.</li> </ul>



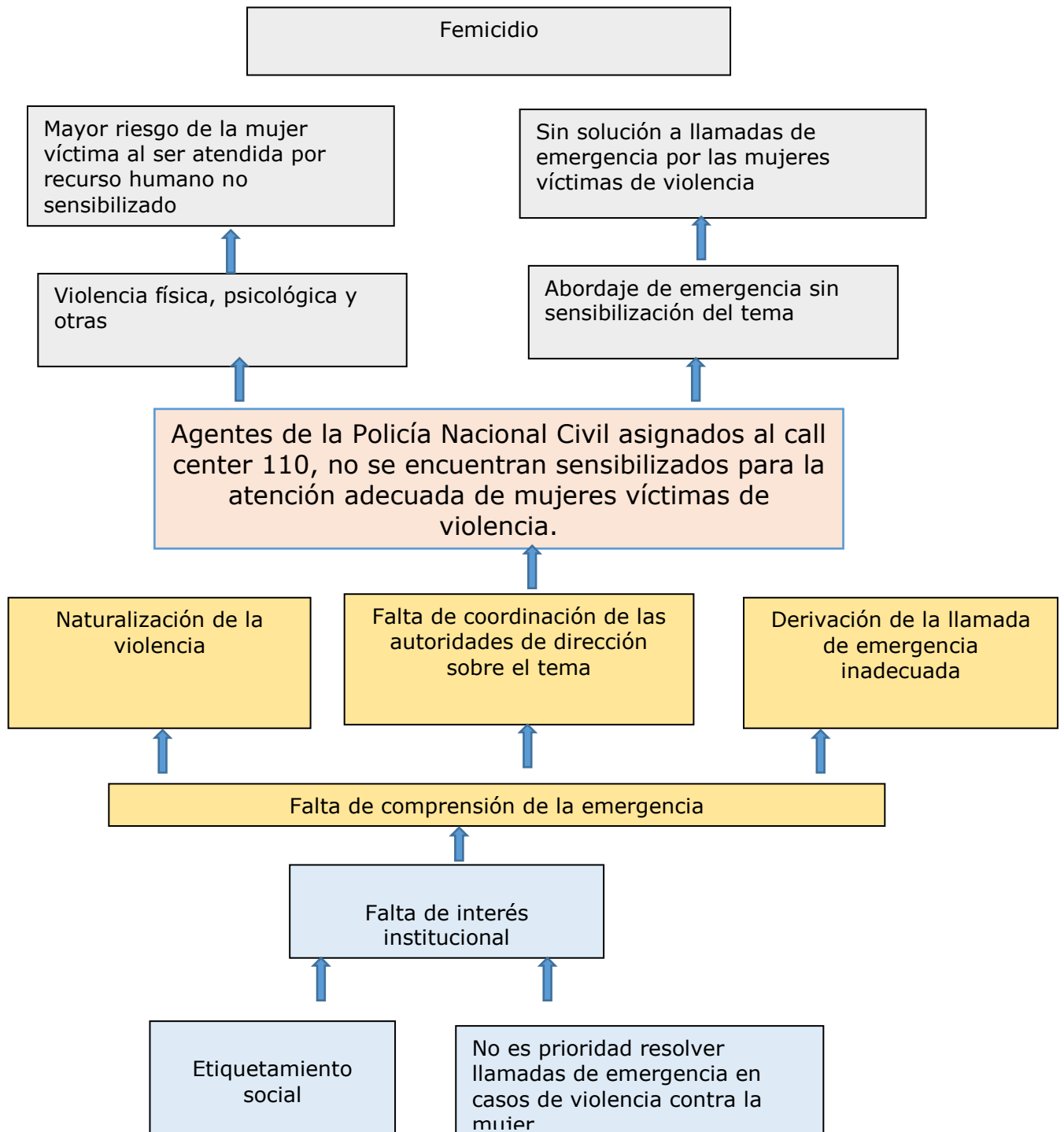
	<p>constante en capacitaciones para la toma de conciencia en la recepción de llamadas de emergencia.</p>		
<b>Autoridades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con la atención eficaz a mujeres víctimas de violencia.</li> <li>• Autoevaluación por medio de registros confiables con el fin de identificar los problemas y realizar mejora continua en la atención a mujeres víctimas de violencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inexistencia de registros confiables en la atención a mujeres víctima de violencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financieros</li> <li>• Cumplimiento a los mandatos existentes.</li> </ul> </li> </ul>



Usuaris del Grup Guatemalteco de Mujeres  
(Fotografia propietat de GGM)

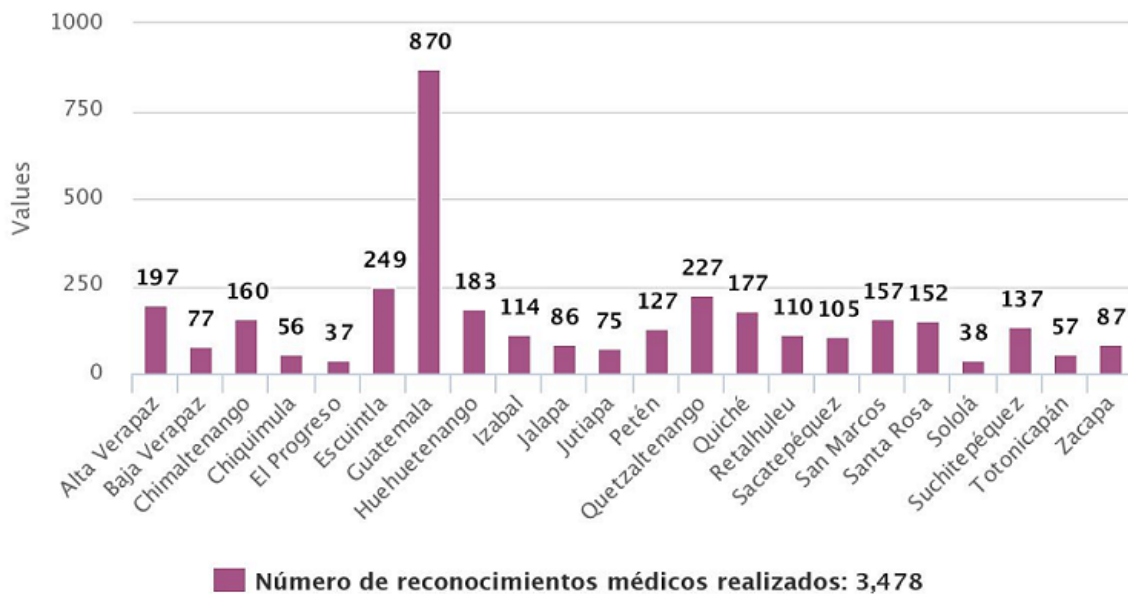
## ANÁLISIS DE PROBLEMAS

Al analizar la mala atención en la recepción de llamadas de emergencia de mujeres víctimas de violencia al call center de emergencias 110 de la Policía Nacional Civil, sin la toma de conciencia necesaria se pueden derivar problemas que lleven hasta el femicidio.



## Reconocimiento médico por delito sexual

Número de reconocimientos médicos por delito sexual, realizados por el Instituto Nacional de Ciencias Forenses (del 1 de enero al 31 de mayo de 2019)



Sexual, Explotación y Trata de Personas, con información proporcionada por el Instituto Nacional de Ciencias Forenses, año 2019.

**Cuadro estadístico elaborado por la  
Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y  
Trata de Personas-SVET, con información del  
Instituto Nacional de Ciencias Forenses-INACIF,  
del año 2019.**

## **Análisis Contextual y Diagnóstico**

A la violencia contra las mujeres en el ámbito familiar (privado), laboral o comunitario (público), utilizada para mantener un sistema jerárquico en el cual las mujeres se encuentran supeditadas, obligadas a asumir un rol sumiso frente a los hombres, se le denomina violencia de género. “La violencia de género entonces, se puede definir como la acción violenta que los hombres ejercen en contra de mujeres, normalmente parejas, novios, cónyuges. Esta violencia puede ser estrictamente física, provocando en los casos más graves heridas severas y hasta la muerte, o también puede ser psíquica, es decir, estar sustentada por agresiones verbales y amenazas”. *Violencia es “toda acción u omisión basada en la pertenencia al sexo femenino que tenga como resultado el daño inmediato o ulterior, sufrimiento físico, sexual, económico o psicológico para 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 público como en el ámbito privado”. Ley Contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia Contra la Mujer, artículo 3, literal j)*

La violencia en contra de las mujeres es un fenómeno altamente extendido en nuestro país. Es una problemática multidimensional que afecta el desarrollo social y la salud de las mujeres, viola sus derechos y vulnera el estado de derecho nacional. Tiene su origen en la desigualdad y discriminación en contra de mujeres y como se sabe, echa raíz en las relaciones asimétricas de poder que prevalecen aún entre mujeres y hombres, acentuadas por las desigualdades sociales y las condiciones de género.

La violencia la viven las mujeres guatemaltecas en distintas formas y modalidades, tiene repercusiones múltiples en diversas áreas de su vida y presenta consecuencias impredecibles, durante periodos de tiempo indeterminados. Representa entonces un atentado contra la integridad y dignidad de las mujeres, así como una violación grave a sus derechos humanos, por esta razón tiene que ser para las autoridades del Ministerio de Gobernación a través del personal asignado al call center de emergencia 110 una prioridad su atención de manera

eficaz, a fin de disminuir el impacto y secuelas en la vida de las mujeres y con ello fortalecerlas para enfrentar de mejor manera las condiciones de desigualdad a través de diversas formas de empoderamiento.

Es necesario que el personal de la Policía Nacional Civil, asignado al call center de emergencias 110, pueda realizar las acciones pertinentes para la atención inmediata y derivación de apoyo a las mujeres víctimas de violencia, motivo por el cual deben haber proyectos de sensibilización al personal relacionado para la atención pronta en auxilio de las mujeres víctimas de violencia, así como pautas para la intervención diferenciada en los casos de violencia psicológica, física, sexual y económica, basadas en los estándares y buenas prácticas internacionales, reconociendo que es una obligación del Estado, brindar los servicios con calidad, calidez, y principios basados en el respeto de los Derechos Humanos específicos de las mujeres, con el propósito de proporcionar una guía práctica para que las y los agentes de la Policía Nacional Civil, asignados al call center de emergencias 110 brinden un servicio oportuno, que permitan una adecuada respuesta a las necesidades y requerimientos de las mujeres sin distinción de edad, etnia, clase social, religión o preferencia sexual, expuestas a violencia en sus diferentes manifestaciones, que limite los daños a la salud física y emocional de las mujeres y que también contribuya a detener la situación de violencia.

Para la atención de la mujer víctima no solo deben existir programas de capacitación e información de los delitos de violencia contra las mujeres, también deben existir proyectos de sensibilización para el personal de la Policía Nacional Civil, asignado en el call center de emergencias 110 en donde debe existir un compromiso institucional para brindar calidad y calidez en la atención: Este principio implica que todo el personal que labora en el call center de emergencias 110 debe tomar en consideración las condiciones emocionales en que se encuentra la víctima, estableciendo empatía con ella y brindándole la confianza y seguridad que necesita para que pueda exponer su caso y manifestar sus

preocupaciones, temores y cualquier otra situación con total libertad y lograr obtener los resultados que se esperan en beneficio de la mujer víctima.

Para evitar la revictimización de la mujer no puede ser vista como objeto del proceso, es sujeta de derechos, debe procurarse su atención sin cuestionar su credibilidad, evitando reiteraciones innecesarias, actos de incompreensión o de reproche. El proceso y toda la actuación desde el call center de emergencias 110 de la Policía Nacional Civil, debe girar en torno a sus intereses y derechos.

El personal asignado en el call center de emergencias 110 debe demostrar un comportamiento adecuado en el desempeño de sus labores específicamente en la atención a mujeres víctimas de violencia. Asimismo, debe otorgarse atención y respeto a las usuarias con esmero y dedicación de acuerdo a su condición, por el tipo de situación sufrida.

En el marco del Programa Conjunto de Servicios Esenciales para Mujeres y Niñas Víctimas y Sobrevivientes de Violencia Contra la Mujer. Se abordaron los siguientes temas contacto inicial, medidas de seguridad y rutas de atención a las víctimas, niñas, adolescentes y mujeres víctimas y sobrevivientes de violencia contra la mujer.

El objetivo fue elaborar una propuesta para la armonización y estandarización de las rutas de atención a las víctimas de las tres instituciones Policía Nacional Civil (PNC), Ministerio Público (MP) y Organismo Judicial (OJ) en el contacto inicial con la mujer y niña víctima de violencia; medidas de seguridad; rutas de atención institucional e interinstitucional; y favorecer la coordinación interinstitucional como eje transversal.

Se realizó un diagnóstico institucional que permitió identificar buenas prácticas, limitaciones y vacíos que el personal encuentra al brindar el

contacto inicial a personas víctimas, gestionar medidas de seguridad y/o establecer las rutas de atención, principalmente entre PNC, MP y OJ.

Este diagnóstico se realizó para establecer una propuesta de capacitación relacionada a los temas mencionados (Contacto inicial, medidas de seguridad, y rutas de atención), para orientar metodología, contenidos de los temas, para que cada institución realice acciones intra e interinstitucionales en cumplimiento a las directrices del Programa de Servicios Esenciales y el relacionamiento interinstitucional.

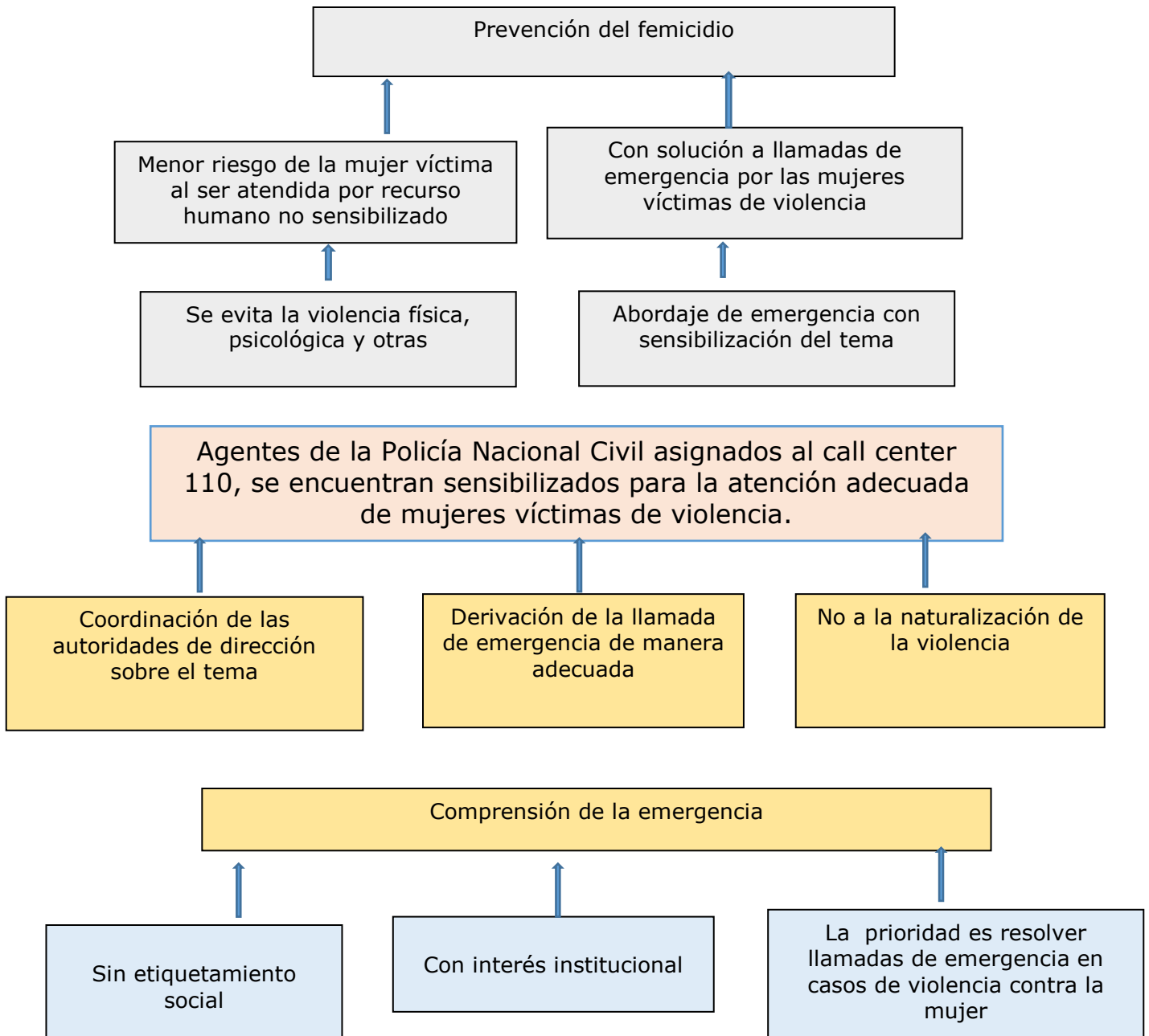
Sin embargo, proyectos de sensibilización al personal de la Policía Nacional Civil asignado al call center de emergencia 110, no han sido desarrollados de manera eficiente en la atención a mujeres víctimas para proveer de una seguridad adecuada a las demandas y necesidades, así como eliminar la falta de empatía y la falta de atención en las llamadas realizadas por mujeres víctimas.





## ANÁLISIS DE OBJETIVOS

Al dar cumplimiento a los objetivos descritos en el presente informe, se puede evitar la violencia física, psicológica y otras contra la mujer, asimismo se puede prevenir el femicidio con la atención eficaz por los operadores asignados al call center de emergencias 110 de la Policía Nacional Civil.

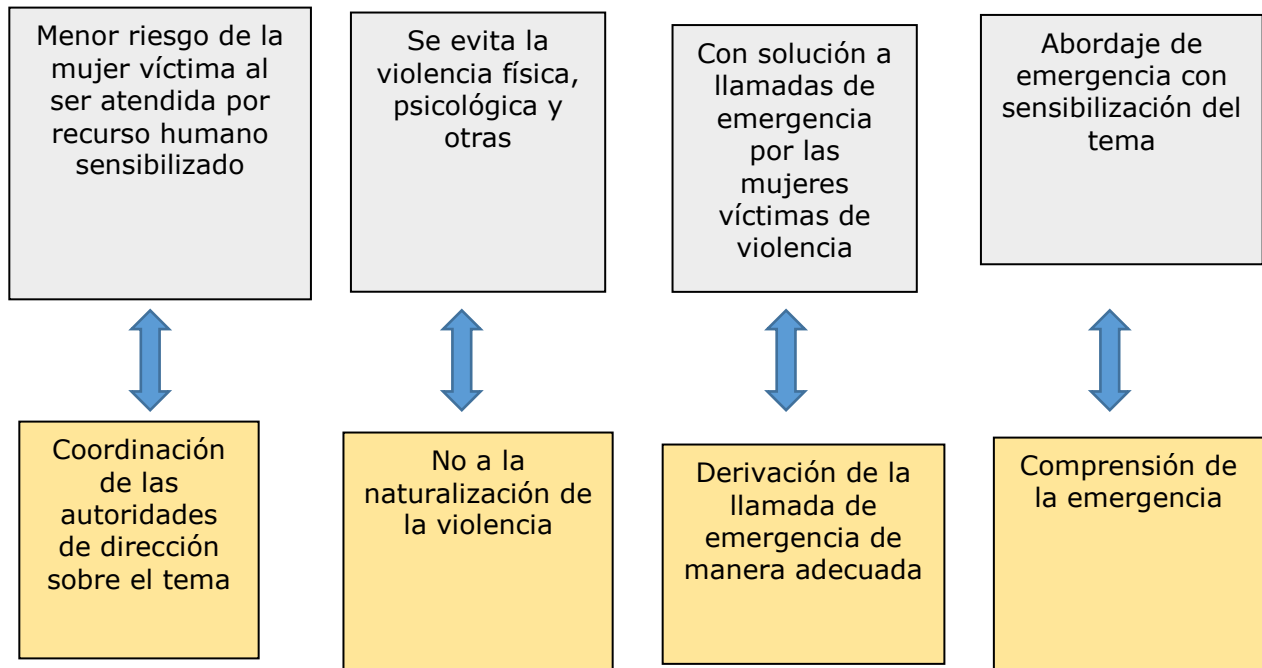




Grupo Guatemalteco de Mujeres-GGM forma parte de la  
No Violencia Contra las Mujeres

## ANÁLISIS DE OPCIONES

Derivado del árbol de objetivos, se identifican cuatro alternativas que, si son ejecutadas, podrían contribuir a la solución de los problemas, logrando el fin último de la propuesta, que consiste en propiciar una atención sensibilizada de los agentes de la Policía Nacional Civil, asignados al call center de emergencias 110 en la atención a mujeres víctimas y lograr disminuir la violencia hacia la mujer en todas sus manifestaciones.





Charla informativa a personal de la Policía Nacional Civil,  
Sobre la situación actual de la Violencia Contra la Mujer en Guatemala

Las dos opciones que se considera pueden promover el cambio de la situación actual a la situación deseada son:

<b>Opción 1</b>	<b>Opción 2</b>
<p>Autoridades del Ministerio de Gobernación a través de la Dirección General de la Policía Nacional Civil y la Sub Dirección Académica.</p>	<p>Autoridades del Ministerio Público a a través de la Dirección General de la Policía Nacional Civil, a través del Departamento de Planificación.</p>
<p>Diseña y realiza un proyecto de sensibilización en el tema violencia contra la mujer, para los agentes de la Policía Nacional Civil, asignados al call center de emergencias 110.</p> <p>Los contenidos actitudinales están relacionados con valorar la solicitud de la mujer víctima de violencia y promover la atención de llamadas eficaces para evitar la comisión de delitos en contra de la mujer.</p>	<p>Diseña y promueve programas de mejora continua y registros reales y efectivos en la atención a las llamadas a mujeres víctimas de violencia.</p> <p>La mejora continua y los registros reales y efectivos pueden evitar la comisión de delitos en contra de la mujer.</p>

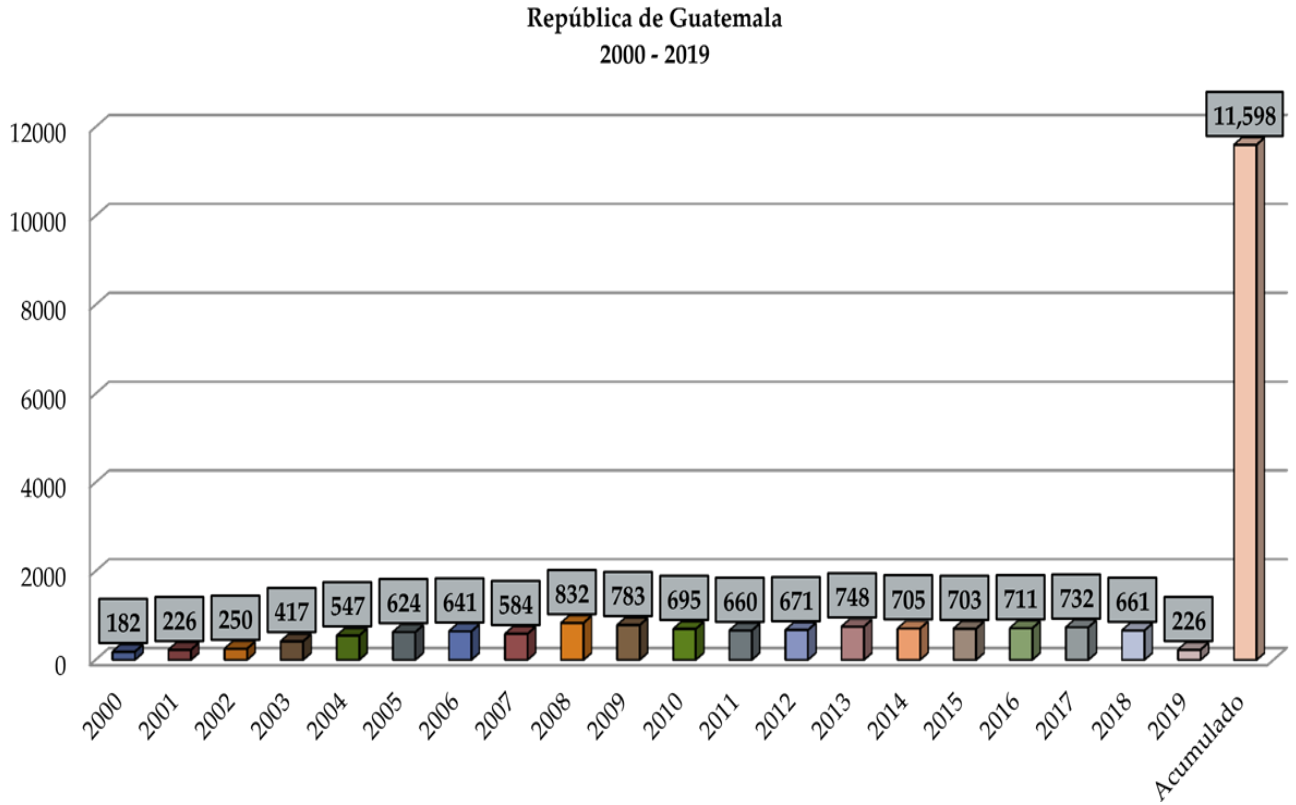
A continuación, se establece la viabilidad de las mismas, considerando criterios como recursos materiales, humanos, tiempo estimado para el logro de objetivos, riesgos, probabilidades para el logro de los objetivos y vinculación con los beneficiarios.

Alternativas	Opción 1	Opción 2
Recursos Materiales	La figura del servicio de atención a la mujer víctima está creada, lo que falta es sensibilizar al personal de Policía Nacional Civil asignado y fortalecer institucionalmente su funcionamiento y ampliar su respuesta a la demanda existente de emergencias. Los insumos que se requieren para la implementación de la Unidad son más recurso humano sensibilizado, mobiliario de oficina, compra de equipo, tecnológico para la atención de mujeres víctimas.	Se puede contar con el recurso humano contratado.
Recursos Humanos	Contratación de Consultor para la elaboración del proyecto de sensibilización.	Contratación de consultor para diseñar el proyecto de mejora continua en la atención a mujeres víctimas de violencia.
Tiempo estimado para el logro de los objetivos	Un año	Un año
Riesgos	Falta de apoyo económico para realizar la inversión necesaria	La falta de interés y compromiso de las autoridades en desarrollar la mejora continua y registros eficaces en la atención de mujeres víctimas de violencia.

Probabilidades para el logro de los objetivos	Altas, favorece la atención sensibilizada a mujeres víctimas de violencia.	Medias, se enfocaría en el monitoreo y estadísticas generadas en el call center de emergencias 110.
Vinculación con los beneficiarios	Los participantes del proyecto son todos los agentes de la Policía Nacional Civil asignados al call center de emergencias 110 para atender de una manera sensibilizada a mujeres víctimas de violencia	Los beneficiarios directos las autoridades de la Policía Nacional Civil, a través de la generación de estadísticas con los registros actualizados.

Luego de realizar un análisis comparativo de la dos alternativas, se determina que la opción 1, responde a la problemática que enfrentan los agentes de la Policía Nacional Civil, asignados al call center de emergencias 110 que atienden a mujeres víctimas de violencia con capacitaciones sobre el tema, pero sin ningún tipo de sensibilización para poder atender de manera empática y eficaz a las mujeres víctimas de violencia que solicitan ayuda a través del número de emergencia 110. Las dos alternativas planteadas requieren inversión, sin embargo la opción 1, puede implementarse porque únicamente requiere la contratación de un consultor por tres meses para la elaboración del proyecto de sensibilización para los agentes de la Policía Nacional Civil asignados en el call center de emergencia 110.

Gráfica 1  
Mujeres fallecidas Víctimas de Violencia  
Según año de ocurrencia



La data para los años 2000-2018 comprenden del 1 de enero al 31 de diciembre

\* La data para el año 2019 comprende del 1 de enero al 20 de mayo

Fuente: Elaborado por GGM con base a datos "Reporte de personas fallecidas ingresadas a sedes periciales del INACIF a nivel nacional".



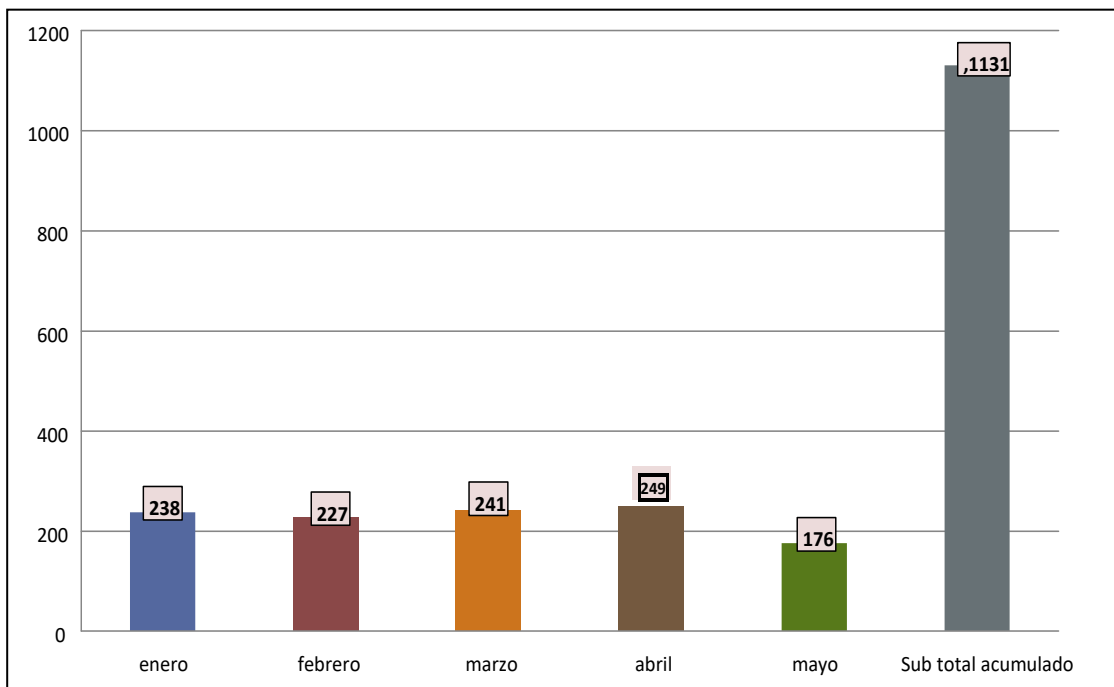
**Cuadro No.1**  
**MVM, según días más violentos del año**  
**República de Guatemala**  
**Enero – Diciembre de 2,018**

No. de MVM	Día	Fuente
<b>4 MVM</b>	6/01/2018	4 MVM reportadas en INACIF 2 MVM reportadas en medios escritos e INACIF
<b>6 MVM</b>	3/01/2018	6 MVM reportadas en INACIF 4 MVM reportadas en medios escritos e INACIF
<b>7 MVM</b>	18/01/2018	7 MVM reportadas en INACIF 3 MVM reportadas en medios escritos e INACIF
<b>3</b>	02/07/2018	3 MVM reportadas en INACIF 1 MVM reportadas en medios escritos e INACIF
<b>5</b>	14/07/2018	5 MVM reportadas en INACIF 2 MVM reportadas en medios escritos e INACIF
<b>6</b>	21/07/2018	3 MVM reportadas en INACIF 6 MVM reportadas en medios escritos e INACIF
<b>8</b>	24/07/2018	5 MVM reportadas en INACIF 6 MVM reportadas en medios escritos e INACIF
<b>3</b>	5/10/2018	3 MVM reportadas en INACIF 1 MVM reportadas en medios escritos e INACIF
<b>4</b>	21/10/2018	4 MVM reportadas en INACIF 1 MVM reportadas en medios escritos e INACIF

*Fuente: Elaborado por GG con base a datos "Reporte de personas fallecidas ingresadas a sedes periciales del INACIF a nivel nacional".*

*Datos consignados del 1 de enero al 31 de diciembre de 2,018*

**Gráfica No. 2**  
**Reconocimiento médico por heridas con arma de fuego, heridas con arma blanca y lesiones compatibles con maltrato. República de Guatemala 1 de enero al 20 de mayo de 2019**



**Datos consignados del 1 de enero al 20 de mayo de 2019.**

Fuente: Elaborado por GGM con base en "Cuadro de PERICIAS EFECTUADAS POR CASO SEGÚN DENUNCIA, Reporte de Evaluaciones realizadas en áreas clínicas del INACIF a nivel nacional, del INACIF a nivel nacional.

## MARCO CONCEPTUAL

### La violencia contra la mujer

La víctima de violencia de género es con mayor frecuencia una mujer, quien puede llegar a sufrir una situación de este tipo, independientemente de sus circunstancias particulares (económicas, laborales, sociales, educativas, etc.) o de otros elementos que pueden incrementar el riesgo potencial de sufrir maltrato (pautas culturales, socialización según estereotipos de género, falta de medios para la detección, dificultades en la aplicación de la legislación vigente, etc.); el principal factor de riesgo es ser mujer. Violencia contra las mujeres La violencia contra las mujeres tiene su origen en múltiples factores y se expresa de diversas formas. Debido a que durante siglos se le vio como un acto cotidiano, las personas no están conscientes de que la ejercen o la padecen, esto contribuye a que su ejercicio se repita y formalice a través de la cultura. Debido a su práctica cotidiana, que en la mayoría de los casos es imperceptible, la sociedad se acostumbra a la violencia y llega a considerarla parte de lo normal y tolerarla socialmente. Pero esta aparente normalidad, con la que transcurrió durante siglos la violencia contra las mujeres, no es superficial. Hoy sabemos que se alimenta de creencias sobre lo que deben ser los comportamientos femeninos y masculinos con base en estereotipos rígidos que ponen de manifiesto el deber ser para hombres y para mujeres. A dichos comportamientos se les denominan roles o construcción de género, en los que se establece lo que se espera de cada persona por el hecho de tener genitales femeninos o masculinos; por ejemplo, se suele pensar que las mujeres por naturaleza deben ser dulces, sumisas, sentimentales y pasivas, y que los hombres son fuertes, activos, controladores, agresivos y dominantes. La expresión violencia de género proviene de la traducción del inglés gender-based violence o gender violence, difundida a partir de la Conferencia Mundial sobre la Mujer celebrada en la ciudad de Beijing, China, en 1995, bajo el auspicio de la ONU. Así, el género da cuenta de las relaciones entre hombres y mujeres

caracterizadas por la asimetría de poder. La violencia contra las mujeres es una expresión de las desigualdades de género (Heise L, Pitanguy J, Germain A, 1994). Susana Velázquez (2003) amplía la definición de violencia de género: Abarca todos los actos mediante los cuales se discrimina, ignora, somete y subordina a las mujeres en los diferentes aspectos de su existencia. Es todo ataque material y simbólico que afecta su libertad, dignidad, seguridad, intimidad e integridad moral y/o física (Velázquez, 2003:29). Estas desigualdades, que a su vez impactan en la sociedad, limitan la posibilidad de las mujeres para desarrollar y ejercitar sus capacidades personales; por ello, la atención a la violencia contra las mujeres desde la perspectiva de género implica reconocer a ésta como un problema que se explica por la posición de desventaja social de las mujeres frente a los hombres. También significa tomar en cuenta las características e historias personales de mujeres que viven en situación de violencia y sus agresores, sin perder de vista el contexto social en el que ocurre la violencia. El entorno y particularmente las relaciones sociales crean las condiciones necesarias que generan la violencia contra las mujeres; el abono son las creencias sobre lo femenino y lo masculino. La desigualdad es un terreno fértil para la violencia y, por ello, algunas formas de violencia son socialmente toleradas. Por eso, para analizar la relación violenta, es importante analizar los procesos de socialización y de incorporación de las personas a espacios donde aprenden y desarrollan formas de vida, pensamientos, actitudes, expectativas sociales cifrados en las variadas formas de violencia. El comportamiento masculino de dominación y control no es natural, se sostiene a través de toda una estructura patriarcal que tolera el uso y abuso del poder, como se puede observar en la “Rueda de Duluth” desarrollada por el Domestic Abuse Intervention Project en Duluth, Minnesota, que sitúa en el centro, más que los distintos actos de violencia, el poder y control que el hombre pretende sobre su mujer.

Se eligió realizar acciones con el personal de Policía Nacional Civil asignado al call center de emergencias 110, debido a que son los primeros actores que

atienden en emergencia por llamada telefónica a mujeres víctimas de violencia que demandan ayuda.

Los recursos para el proyecto de sensibilización a los agentes de la Policía Nacional Civil, asignados en el call center de emergencias 110, dependerán del presupuesto asignado a la Dirección General de la Policía Nacional Civil y de la gestión a nivel interinstitucional o agencias internacionales. Dichos recursos serán asignados de manera que cubra las necesidades del desarrollo del proyecto de sensibilización.



# UNA REALIDAD EN NÚMEROS ROJOS

Estos alarmantes datos reflejan el odio hacia las mujeres en Guatemala. Desde la negación de asistencia económica hasta los femicidios que dibujan una situación de riesgo y miedo.

## VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

**245 FEMINICIDIOS**  
(2 mujeres asesinadas cada tres días)

**47,759 DENUNCIAS**  
de violencia contra la mujer (143 al día)

**6,281 DENUNCIAS**  
de violencia sexual (19 al día)

## EMBARAZOS EN NIÑAS

**33 EMBARAZOS AL DÍA**  
de niñas de entre 10 y 15 años

**51,110 EMBARAZOS**  
en niñas menores de edad (280 al día)

**5 NIÑAS MADRES**  
de entre 10 y 15 años dan a luz cada día

Fuente: Observatorio de Salud Reproductiva (Osrar), enero-junio 2018

### Negación de asistencia económica

**3,043 DENUNCIAS**

**140 CONDENADOS**

(menos del 3%)

Fuente: MP, con datos del 1/4/2017 al 28/2/2018

PERIFÉRICA

TRABAJA, RECORDANDO Y NO REPETIR EL 2018

Datos cuantitativos presentados por el Observatorio de Salud Reproductiva

## MATRIZ DEL MARCO LÓGICO

Resumen narrativo de objetivos	Indicadores verificables objetivamente (IVO)	Medios de verificación	Supuestos
<b>FIN</b>			
Empatía y atención eficaz a las mujeres víctimas de violencia por el personal asignado al call center 110.	Estadísticas derivadas de los registros internos en el call center 110, relacionadas a la atención de mujeres víctimas de violencia. Cambios actitudinales para la atención a mujeres víctimas por personal asignado al call center 110.	Registros de llamadas en el sistema 110 en la mejor atención a mujeres víctimas de violencia. Grabación de audios de las llamadas realizadas por mujeres víctimas de violencia. Nómina de personal que atiende en el 110 por cada turno asignado.	La falta de confianza de la población femenina para solicitar ayuda en el call center 110. Mujeres víctimas son invisibilizadas debido a la gran cantidad de demanda en la atención de llamadas de emergencia de toda clase de delitos en el call center 110. El personal asignado puede naturalizar la violencia contra la mujer debido a la cultura machista y que por lo mismo no le dé el seguimiento necesario para atender de manera eficiente la solicitud de ayuda.
<b>PROPOSITO</b>			
Personal capacitado y sensibilizado de acuerdo a los protocolos elaborados específicamente para atención de mujeres víctimas de violencia por agentes asignados al call center 110, que tengan la capacidad de atender y derivar la atención inmediata por medio de escucha activa y empatía.	Fortalecimiento del sistema policial específico en el call center 110, para una atención inmediata y eficaz a mujeres víctima de violena que requieran auxilio. Credibilidad en el sector justicia provocando un incremento de búsqueda de auxilio y protección. Incremento en el número de denuncias de la población al identificar casos de violencia en contra de la mujer.	Registros de llamadas, protocolos de atención y asistencia. Nómina de personal asignado al call center 110. Sistematización de actividades.	Recurso humano, infraestructura y equipo insuficiente para atender la demanda de llamadas que sobrepasa la capacidad instalada. Rotación y turnos del personal.
<b>COMPONENTES</b>			
Atención efectiva en el call center 110 en la recepción de llamadas de mujeres víctimas de violencia. Personal nombrado al call center 110 que se encuentre sensibilizado para la atención de la mujer víctima. Diagnósticos de atención y sus resultados.	Establecimiento de acciones que garanticen la seguridad y la protección para las mujeres víctimas de violencia. Capacitación incluyente que permita el acceso al personal operativo y administrativo para la reducción de malas prácticas en la atención a mujeres víctimas de violencia.	Informes cuantitativos en la disminución de la violencia contra la mujer. Nómina de personal asignado al call center 110. Registro de novedades por turno asignado.	Que el personal asignado al call center 110 sea reasignado a otras unidades de manera constante. Recurso humano, infraestructura y equipo insuficiente para atender la demanda de llamadas que sobrepasa la capacidad instalada.

Resumen narrativo de objetivos	Indicadores verificables objetivamente (IVO)	Medios de verificación	Supuestos
<b>ACTIVIDADES</b>			
Solicitud de audiencia para dar a conocer el programa	Se confirma llevar a cabo presentación del programa de sensibilización para el personal asignado al call center 110 en la atención a mujeres víctimas de violencia.	Cruce de notas	Que no exista interés institucional en el desarrollo del programa de sensibilización para el personal asignado en el call center 110 que atiende a mujeres víctimas de violencia
Gestión y confirmación de reunión con Autoridades y mandos medios relacionados al call center 110 para realizar la presentación del programa	Se define fecha para llevar a cabo reunión con Sub Director de Operaciones y Jefe del Centro de llamadas de emergencia 110.	Llamadas telefónicas, correos electrónicos,	Posponer reunión debido a nombramiento para atender otras actividades de impacto en la fecha definida para la presentación del programa.
Elaborar agenda para reunión	Temas a tratar descritos en agenda elaborada para la reunión relacionado.	Agenda firmada por el Director General de la Policía Nacional Civil	Falta de interes institucional para llevar a cabo el programa.
Llevar a cabo reunión en donde se defina la necesidad de elaborar un diagnóstico inicial y la contratación de un Consultor para realizar el mismo	Compromisos adquiridos para llevar a cabo la contratación del consultor para la elaboración del diagnóstico inicial.	Minutas, actas y/o ayuda de memoria	Falta de interes institucional para llevar a cabo el programa.
Elaborar términos de referencia del Consultor	Autorización por la Dirección General de la Policía Nacional Civil para elaborar en documento final los términos de referencia relacionados.	Nota de autorización	Falta de interes institucional para llevar a cabo el programa.
Publicar convocatoria para contratación de Consultor	Recursos Humanos, por medio de Administración de Personal genera convocatoria para ser publicada.	Convocatoria publicada en página web institucional	Sin compromiso para publicar convocatorias en medios de mayor circulación y con tiempo suficiente para poder atender la misma.
Selección de candidato idóneo para realizar el diagnóstico inicial	Recursos Humanos desarrolla proceso interno del departamento para la selección del candidato	Listado de requisitos que el aspirante deberá llenar	No existe candidato que llene los requisitos mínimos para realizar la consultoría relacionada.
Contratación de Consultor para realizar el diagnóstico inicial.	Recursos Humanos, por medio de Administración de personal contacta a aspirante seleccionado para la firma del contrato respectivo	Contrato para realizar consultoría de acuerdo a términos de referencia definidos.	Sin aprobación de fondos necesarios para la contratación del Consultor seleccionado por readecuación de presupuesto
Elaboración de diagnóstico e informe de resultados	Consultor hace entrega de informe a las Autoridades de la Policía Nacional Civil, en el que describe los resultados del mismo	Documento en donde se describen resultados del diagnóstico inicial del programa; así como anexo estadístico, documental y fotográfico.	Consultor sin compromiso en la entrega de resultados para continuar con el programa de sensibilización y toma de conciencia de los agentes de la Policía Nacional Civil asignados en el call center 110 para la atención de mujeres víctimas de violencia



Resumen narrativo de objetivos	Indicadores verificables objetivamente (IVO)	Medios de verificación	Supuestos
<b>ACTIVIDADES</b>			
Gestión y confirmación de reunión con Autoridades y mandos medios relacionados al call center 110 para definir temas a ser identificados para ser incluidos en instrumentos a elaborar	Se define fecha para llevar a cabo reunión con Sub Director de Operaciones y Jefe del Centro de llamadas de emergencia 110.	Llamadas telefónicas, correos electrónicos,	Posponer reunión debido a nombramiento para atender otras actividades de impacto en la fecha definida para la presentación del programa.
Elaborar agenda para reunión	Temas a tratar descritos en agenda elaborada para la reunión relacionado.	Agenda firmada por el Director General de la Policía Nacional Civil	Falta de interes institucional para llevar a cabo el programa.
Reunión para definir temas a ser identificados para ser incluidos en instrumentos a elaborar	Se confirma llevar a cabo reunión para definir temas a ser incluidos en instrumentos a elaborar	Cruce de notas	Que no exista interés institucional en el desarrollo del programa de sensibilización para el personal asignado en el call center 110 que atiende a mujeres víctimas de violencia
Reunión para definir a quiénes se les aplicará el instrumento para identificar el nivel de sensibilización en la atención a mujeres víctimas	Se define a quiénes se les aplicará el instrumento desarrollado para la presente consultoría e identificar el nivel de sensibilización en la atención a mujeres víctimas.	Llamadas telefónicas, correos electrónicos,	Posponer reunión debido a nombramiento para atender otras actividades de impacto en la fecha definida para la presentación del programa.
Desarrollar preguntas del instrumento a utilizar	Consultor y personal nombrado por Autoridades unifican criterio para la integración de las preguntas en el instrumento relacionado	Documento en donde se describen las preguntas a ser incluidas en el instrumento relacionado.	Falta de interes institucional para llevar a cabo la integración de información del instrumento a utilizar
Definir qué población será evaluada y qué temas serán evaluados.	Subdirección Operativa y Recursos Humanos definen que personal ya contratado formará parte del programa de sensibilización	Actas y ayuda de memoria	Falta de interes institucional para decidir que personal de la institución sea parte del programa de sensibilización
Autorización de instrumento a ser utilizado	Nota realizada en conjunto Sub Dirección de Operaciones, Jefatura del call center de emergencias 110 y Consultor presentando instrumento al Director General para su autorización	Nota con Visto Bueno del Director General de la Policía Nacional Civil	Falta de interés y apoyo institucional
Elaboración de instrumentos	Instrumento concluido para ser aplicado al personal asignado al programa de sensibilización en la atención a mujeres víctimas.	Impresión de instrumento finalizado con nota de autorización del Director General de la Policía Nacional Civil	Falta de interés y apoyo institucional
Aplicación de instrumento a ser utilizado	Instrumento aplicado a personal seleccionado para formar parte del programa de sensibilización en atención a mujeres víctimas de violencia	Resultados cuantitativos de los test aplicados al personal participante	Falta de interés y apoyo institucional

Resumen narrativo de objetivos	Indicadores verificables objetivamente (IVO)	Medios de verificación	Supuestos
<b>ACTIVIDADES</b>			
Reunión para definir términos de referencia del personal a contratar con los representantes de los departamentos de Planificación, Recursos Humanos y Financiero	Discusión de términos de referencia para la contratación de personal asignado en el call center 110	Borrador inicial con términos de referencia para la contratación de personal que será asignado en el call center 110	No participación de la totalidad de actores que definirán los términos de referencia del personal a ser contratado para ser asignado en el call center 110
Elaboración de términos de referencia del personal a contratar	Términos de referencia concluidos	Generación de documento autorizado con términos de referencia concluidos	No participación de la totalidad de actores que autorizarán los términos de referencia del personal a ser contratado para ser asignado en el call center 110
Convocatoria para contratación de personal que será asignado en el call center 110	Convocatoria generada por Recursos Humanos con Visto Bueno de Dirección General para la contratación de personal	Publicación de convocatoria para contratación de personal	Falta de interés para aplicar a las plazas vacantes en el call center 110
Entrevista y evaluación a todos los candidatos	Entrevistas y aplicación de evaluaciones a todos los candidatos	Entrevistas y evaluaciones concluidas y resultados incorporadas en expedientes de cada aspirante.	Aspirantes interesados no llenan perfil requerido
Selección de candidatos para contratación	Se definen candidatos elegibles de acuerdo a expediente completo de cada aspirante que incluya resultados de entrevista y evaluaciones	Expedientes de aspirantes con documentos completos, entrevista realizada y evaluaciones aprobadas.	Falta de interés de aspirantes por condiciones laborales por turnos rotativos y área geográfica
Elaboración de contrataciones del personal seleccionado	Elaboración de contratos de acuerdo a términos de referencia establecidos	Contratos autorizados por autoridad competente para contratación de personal a ser asignado en el call center 110	Falta de interés institucional
Notificación de nombramiento a personal elegido para ocupar las plazas vacantes	Elaboración de notificaciones para personal elegido	Notificaciones firmadas de recibido por personal elegido para ser contratado	Datos incorrectos para contactar al personal elegido
Inducción a personal contratado	Información inicial sobre la institución y el área específica del call center 110 y la atención a mujeres víctimas de violencia	Listado de aspirantes, trífoliares, presentaciones	No participación de personal elegido para la inducción

Resumen narrativo de objetivos	Indicadores verificables objetivamente (IVO)	Medios de verificación	Supuestos
<b>ACTIVIDADES</b>			
Reunión con autoridades para definir agenda que será tratada con relación a la compra de mobiliario, equipo y software necesario para el registro de llamadas en el call center 110	Agenda consensuada por las Jefaturas de los Departamentos de Planificación, Administrativo, Financiero e Informática	Elaboración de agenda	Falta de interés institucional
Convocatoria a reunión para determinar qué mobiliario, equipo y software es necesario para el registro de llamadas atendidas en el call center 110	Elaboración de convocatoria	Convocatoria firmada por el Director General de la Policía Nacional Civil	Falta de interés institucional
Conformación del expediente administrativo para realizar la compra relacionada	Departamento administrativo genera todas las gestiones para integrar los documentos del expediente para la compra de mobiliario, equipo y software	Especificaciones de los bienes a adquirir, cotizaciones, ingreso a los sistemas de compras respectivo	Falta de interés institucional
Revisión de expediente en el área de auditoría para continuar con el proceso de compra	Asignación de expediente a Auditor nombrado para la revisión del mismo	Informe de Auditoría Interna	Informe desfavorable para realizar la compra
Autorización de la Jefatura Administrativa para realizar la compra	Expediente visado por Auditoría Interna trasladado a la Jefatura Administrativa	Nota con Visto Bueno del Director General de la Policía Nacional Civil	Cambio de autoridades
Asignación de fondos de la Jefatura Financiera para realizar la compra.	Traslado al departamento presupuesto para asignación correspondiente	Formularios específicos del sistema para la asignación de fondos correspondiente	Sin aprobación de fondos para realizar la compras relacionadas.
Visto Bueno de Autoridad Superior para llevar a cabo la compra del mobiliario, equipo y software para ser utilizado en el call center 110	Autorización por la Dirección General de la Policía Nacional Civil para realizar la compra de mobiliario, equipo y software a ser utilizado en el call center 110.	Nota con Visto Bueno del Director General de la Policía Nacional Civil	Cambio de autoridades
Realizar la compra de mobiliario, equipo y software para registrar llamadas atendidas	Generar cheque y contactar al proveedor seleccionado para concluir la compra de mobiliario, equipo y software a ser utilizado en el call center 110	Notas, registros y cheques generados en el área de compras con los visados y autorizaciones necesarias	Sin aprobación de fondos para realizar la compras relacionadas.

Resumen narrativo de objetivos	Indicadores verificables objetivamente (IVO)	Medios de verificación	Supuestos
<b>ACTIVIDADES</b>			
Reunión para definir metodología de la sensibilización a los agentes de la PNC asignados al call center 110	Documento generado con metodología para llevar a cabo sensibilización a los agentes de la PNC asignados al call center 110	Documento impreso con metodología para ser utilizado en sensibilización	Cambio de autoridades
Gestión para elaborar y reproducir el material a ser utilizado en la capacitación al personal asignado al call center 110	Solicitud al Departamento Administrativo para que se realicen las acciones necesarias para la reproducción del material a ser utilizado	Nota de solicitud, documento final impreso para ser utilizado con personal en la sensibilización	Falta de interés institucional
Gestiones para contar con un espacio físico en donde se realicen la sensibilización	Solicitud al Departamento Administrativo para tener un espacio físico para llevar a cabo la capacitación	Nota de solicitud, nota de respuesta con autorización para contar con espacio físico	Falta de interés institucional
Gestiones para contar con alimentación para el personal que estará asistiendo a la sensibilización	Solicitud al Departamento Administrativo para la compra de alimentación a ser compartida en la capacitación	Nota de solicitud, nota de respuesta con autorización para la compra de alimentación	Falta de interés institucional
Evaluación inicial del personal participante en la capacitación de sensibilización	Identificar el nivel de conocimiento que tiene el personal participante al iniciar la capacitación	Cuestionario generado especialmente para esta actividad	Etiquetamiento en la atención a mujeres víctimas
Sensibilización a los agentes de la PNC asignados en el call center 110	Se comparten técnicas y herramientas en la toma de conciencia para la atención de mujeres víctimas de violencia al personal participante	Presentaciones, trífolios, documentos, leyes	Sin interés para conocer técnicas de toma de conciencia enseñadas
Evaluación final	Evaluación final al personal participante en la capacitación de toma de conciencia en la atención de mujeres víctimas de violencia	Cuestionarios, presentaciones que generan resultados finales	No cubre necesidades identificadas en la atención a mujeres víctimas de violencia
Elaboración de informe final con resultados de los asistentes a la sensibilización en la atención a mujeres víctima de violencia	Integración de información generada durante la consultoría específica para la capacitación en la sensibilización en la atención a mujeres víctimas de violencia.	Documento impreso con informe final	No todo el personal asistente aprobó la capacitación en la toma de conciencia en la atención a mujeres víctimas de violencia
Presentación de resultados de la evaluación final al personal asistente a la sensibilización en la atención a mujeres víctimas por medio del call center 110	Reunión con autoridades involucradas de la Dirección General de la Policía Nacional Civil	Instrumentos utilizados, presentación power point, estadísticas generadas	Resultados desfavorables debido a la falta de interés del personal contratado para aplicar las herramientas compartidas para la toma de conciencia en la atención a mujeres víctimas de violencia

## PRESUPUESTO

Se requiere la asignación de una partida presupuestaria específica, para ejecutar todo lo relacionado con el proyecto en la toma de conciencia para la atención de llamadas de emergencia realizadas por mujeres víctimas de violencia y atendidas por agentes de la Policía Nacional Civil, asignados al call center 110

Resultado	Componente	Rubro	Producto	Costo / anual
Aumenta la seguridad para las mujeres víctimas de violencia, disminuir el femicidio y violencia contra la mujer	1. Accesibilidad a llamadas de emergencia eficaces	1.1	Diagnóstico de situación actual	60,000
		1.2	Elaboración de instrumentos	50,000
		1.3	Contratación de personal	250,000
		1.4	Equipo y mobiliario para atención del centro de call	160,000
		1.5	Software para registros de atención a mujeres	120,000
		1.6	Consultor para llevar a cabo capacitaciones de sensibilización	360,000
		TOTAL		

## Cronograma

Para darle ordenamiento a la ejecución de las actividades generadas para la mejor atención a mujeres víctimas de violencia por agentes de la Policía Nacional Civil, asignados al call center 110, se presenta el siguiente cronograma.

No.	Actividades	Meses												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Diagnóstico y elaboración de Informes	PRIMER CUATRIMESTRE												
2	Elaboración de instrumentos													
3	Contratación de personal					SEGUNDO CUATRIMESTRE								
4	Compra de mobiliario, equipo y software para registrar llamadas atendidas													
5	Sensibilización a los agentes de la PNC asignados en el call center 110									TERCER CUATRIMESTRE				
6	Evaluación final													

## Evaluación del proyecto

La evaluación del proyecto se realizará en tres momentos, al concluir los cuatrimestres, con las actividades que se describen a continuación.

Evaluación	Actividad	Cuatrimestre
Inicial	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Resultado diagnóstico de situación actual</li><li>2. Aplicación de instrumentos concluida.</li><li>3. Contratación de personal para ser asignados al call center 110</li></ol>	<b>Enero - Abril</b>
Proceso	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Capacitaciones, inducciones, campañas de sensibilización al personal contratado</li><li>2. Accesibilidad a una atención eficaz.</li></ol>	<b>Mayo – Agosto</b>
Final	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Atención adecuada a mujeres víctimas de violencia de todo tipo.</li></ol>	<b>Septiembre – Diciembre</b>

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Constitución Política de la República de Guatemala.
2. Código Civil de Guatemala
3. Código Penal de Guatemala
4. Ley Contra el Femicidio y otras Formas de Violencia Contra la Mujer
5. Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar
6. Ley de la Policía Nacional Civil
7. Ley contra la violencia sexual, explotación y trata de personas
8. Convención Americana sobre Derechos Humanos “Pacto de San José”.
9. Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer -CEDAW-1979.
10. Fondo de las Naciones Unidas para la infancia. Abuso Sexual contra niños, niñas y adolescentes. Una guía para tomar acciones y proteger sus derechos. Guatemala.2016
11. Abac Chocoy
12. Aguilar M., (2012) Las expectativas de vida de las mujeres sobrevivientes de violencia doméstica que asisten a la asociación de mujeres grupo guatemalteco de mujeres que forman parte del caimu - guatemala que han dejado de convivir con sus esposos y han tenido que salir adelante con sus familias, Guatemala.
13. Claramunt María Cecilia “Abuso sexual en mujeres adolescentes”. Organización Panamericana de la Salud, Programa Mujer, Salud y Desarrollo; 2000.
14. Protocolo de atención a víctimas de violencia intrafamiliar. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Programa Nacional de Salud Mental. Guatemala, Octubre 2008.



15. Nuñez, J. (2010). Victimología y violencia criminal un enfoque criminológico y psicológico. Editorial Academia Boliviana de Ciencias Jurídico Penales. 1ra edición. La Paz, Bolivia.
16. Zamora, J. (2009). Derecho Victimal, la Víctima en el nuevo sistema penal Mexicano. Edición Instituto Nacional de Ciencias Penales. 2da edición. México.
17. Mantilla S. (2015). La revictimización como causal del silencio de la víctima. Rev. ciencias forenses Honduras.
18. Domínguez. M. (2016). Violencia de género y victimización secundaria. Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia. Volumen VI (Número 1).
19. Organización de las Naciones Unidas. (1985). Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder. Naciones Unidas, Derechos Humanos oficina de alto comisionado. Recuperado de <https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/VictimsOfCrimeAndAbuseOfPower.aspx>.
20. Naciones Unidas. (1993). Violencia contra la Mujer. Nueva York. Organización Mundial de la Salud. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women>.
21. Psicología Iberoamericana, 22 (1), 25-33.
22. Centro Nacional de Análisis y Documentación Judicial (CENADOJ). "Ley contra la violencia sexual, explotación y trata de personas". Recuperado de: [http://www.sipi.siteal.iipe.unesco.org/sites/default/files/sipi\\_normativa/ley-contra-la-violencia-sexual-explotacion-y-trata-de-personas\\_-\\_decreto\\_9-2009\\_-guatemala.pdf](http://www.sipi.siteal.iipe.unesco.org/sites/default/files/sipi_normativa/ley-contra-la-violencia-sexual-explotacion-y-trata-de-personas_-_decreto_9-2009_-guatemala.pdf). Guatemala.

23. Organización Mundial de la Salud (OMS). "Violencia". Recuperado de: <https://www.uv.mx/psicologia/files/2014/11/Violencia-y-Salud-Mental-OMS.pdf>. 2017.
24. Eduardo, González Cauhapé-Cazaux. "Apuntes del Derecho penal guatemalteco". Segunda Edición. 2003. Disponible en: [http://www.myrnamack.org.gt/images/publicaciones\\_fmm/Apuntes%20de%20Derecho%20Penal.pdf](http://www.myrnamack.org.gt/images/publicaciones_fmm/Apuntes%20de%20Derecho%20Penal.pdf)
25. "World Migration 2005. Costs and benefits of international migration" Pág 417. (2005). Ginebra.
26. Chiarotti, S. (2002). Una alianza Global contra el Trabajo Forzoso. Conferencia Internacional del Trabajo Pág 19. Ginebra.
27. Herrera, R. (2002). Generación de Ingresos e Ingresos de la Migración. Zacatecas. México.
28. INTERPOL. (2002). Trata de Mujeres para la Explotación Sexual" Manual para Investigadores. Francia.
29. Migraciones, O. I. (2016). Trata de Personas: Aspectos Básicos. México: Impreso en México.
30. Trabajo, O. I. (2005). Una alianza global contra el Trabajo Forzoso. Conferencia Internacional contra el Trabajo Forzoso Pág 15-17. Ginebra.
31. Unidos, E. D. (2005). Informe sobre trata de personas (2005); versión en línea. Disponible en: [www.state.gov/g/tip/rls/tiprpt/2005/](http://www.state.gov/g/tip/rls/tiprpt/2005/));. Estados Unidos.
32. WHO Multi-Country Study. On women's health and life events. Department of Gender and Women's Health. Family and Community Health. Geneva: World Health Organization; 2003.
33. World Health Organization. Putting women's safety first: ethical and safety recommendations for research on domestic violence against women. Global Programme on Evidence for Health Policy. Geneva: World Health Organization; 1999.

34. Ellsberg MC, Winkvist A, Peña R, Stenlund H. Women's strategic responses to violence in Nicaragua. *J Epidemiol Community Health* 2001;55:547-55.
35. Blanco P, Ruiz-Jarabo C, editoras. La prevención y detección de la violencia contra las mujeres desde la atención primaria de salud. Madrid: Asociación para la Defensa de la Sanidad Pública; 2002.
36. Siendones-Castillo R, Perea-Milla E, Arjona JL, Aguera C, Rubio A, Molina M. Violencia doméstica y profesionales sanitarios: conocimientos, opiniones y barreras para la infradetección. *Emergencias* 2002;14:224-32.
37. Blanco P, Abril V. Abordaje de la violencia contra las mujeres desde los servicios sanitarios. En: Propuesta de las asociaciones de mujeres para un plan integral contra la violencia hacia la mujer en la Comunidad de Madrid. Madrid: Consejo de la Mujer; 2001.
38. [www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/gender](http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/gender) 2018.
39. García Calvente, Jiménez Rodríguez y Martínez Morante (fecha) Guía para incorporar la perspectiva de género a la investigación en salud. 24-25.
40. WHO 2018 ([http://www.who.int/topics/gender\\_based\\_violence/es/](http://www.who.int/topics/gender_based_violence/es/))
41. Yugueros García, Antonio Jesús, LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES: CONCEPTOS Y CAUSAS. BARATARIA. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales [en línea] 2014, (Enero-Diciembre): <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322132553010>> ISSN 1575-0825