

DEFENSORÍA DE LA MUJER



**INFORME DE VERIFICACIÓN AL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL -MAI- DEL MINISTERIO PÚBLICO UBICADO EN GERONA ZONA 1, MIXCO Y VILLA NUEVA.**

Guatemala, 5 de Mayo de 2020.

Página 1 | 11

## I. ANTECEDENTES

### a) Descripción del Tema

Uno de los objetivos principales de la DEFEM es “Velar por los derechos de las mujeres, a la salud, la educación, la justicia, el trabajo, la participación, la seguridad y la integridad por medio de las supervisiones, monitoreos, y la observación de la institucionalidad pública responsable de implementar leyes, políticas, programas, mecanismos estrategias y/o proyectos dirigidos a las mujeres”.

En septiembre de 2015, la Asamblea General de la ONU, adoptó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en ese marco los Estados parte se comprometieron a “...poner fin a la pobreza y el hambre en todo el mundo de aquí a 2030, a combatir las desigualdades dentro de los países..., a construir sociedades pacíficas, justas e inclusivas, a proteger los derechos humanos y promover la igualdad entre los géneros y el empoderamiento de las mujeres y las niñas”<sup>1</sup>.

Con base al mandato de la Procuraduría de los Derechos Humanos (PDH), y a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), la DEFEM verificará el cumplimiento de las metas 1, 2, y 6 del objetivo cinco de igualdad de género, en tal sentido ha programado para el 2020, realizar supervisiones y monitoreo a instituciones de justicia y salud para identificar cómo el Estado de Guatemala a través de sus instituciones está creando las condiciones para, las siguientes metas relacionadas a lograr la igualdad de género:

*Meta 1. Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.*

*Meta 2. Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación (vale aclarar que lo subrayado, no será atendido tomando en cuenta que corresponde al trabajo que realiza la Defensoría de Víctimas de Trata). Meta 6. Garantizar el acceso universal a la salud sexual y reproductiva y los derechos reproductivos, de conformidad con el Programa de Acción de la Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo, la Plataforma de Acción de Beijing y los documentos finales de sus conferencias de examen.*

Es de resaltar que el objetivo cinco de los ODS y sus respectivas metas, está estrechamente relacionado con los compromisos adquiridos, por del Estado de Guatemala en materia de derechos humanos de las mujeres contenidos en la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer -CEDAW- y Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer conocida también como la Convención Belem do Pará. Y en

<sup>1</sup> Naciones Unidas. Asamblea General. Septuagésimo período de sesiones. Octubre 2015

seguimiento a esas recomendaciones durante el 2019 la Defensoría de la Mujer, elaboró el “Informe sobre el cumplimiento de las recomendaciones de la CEDAW relativas al derecho de las mujeres a vivir sin discriminación y libres de violencia por parte del Estado de Guatemala”, a través del cual se visibilizó que el Estado de Guatemala ha incumplido con las recomendaciones de la CEDAW y en consecuencia no ha creado condiciones reales para lograr los ODS, relacionados a la igualdad de género.

Es de resaltar que este incumplimiento se ve reflejado en los pocos avances institucionales para la prevención, investigación y sanción de la violencia que se ejerce en contra de las mujeres, así como en la resistencia del Estado a asignar y desembolsar fondos en tiempo y calidad para garantizar el acceso efectivo de las mujeres a la justicia y a servicios de salud a nivel nacional y para garantizar servicios gratuitos de atención integral en justicia y salud. Considerando estos hallazgos la Defensoría de la Mujer se propone realizar las siguientes supervisiones y monitoreo.

## **b) Obligación del estado:**

### **Base legal**

Mediante instrucción general No 07-2008 se acuerda la implementación del modelo de atención a la víctima del Ministerio Público, que tiene por objeto establecer mecanismos para garantizar el goce y ejercicio de los derechos humanos, así como brindar una atención integral a las víctimas, evitando la discriminación y la no re-victimización.

El MAI, funciona como un modelo de atención a las mujeres víctimas de violencia en sus diferentes manifestaciones. Surge en cumplimiento del artículo 13 de la Ley contra el Femicidio y otras Formas de Violencia contra la Mujer, decreto número 22-2018, donde establece que es obligación del estado garantizar a la mujer víctima de cualquier violencia los siguientes derechos a) Acceso a la información b) Asistencia integral.

Asimismo, el instructivo general No 04-2014, que contiene las bases para la correcta aplicación del Protocolo de Atención Integral para las Víctimas del Delito, que responda a las necesidades físicas, psicológicas o emocionales, jurídicas, médicas y sociales de la víctima, evitando la peregrinación de instituciones a instituciones y la doble victimización.

La Convención Interamericana para prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, condena toda clase de violencia perpetrada contra las mismas y obliga a los estados partes a adoptar medidas específicas para la atención a las víctimas, como se establece en su artículo 8 numeral d) que los estados partes están obligados: “Suministrar los servicios especializados apropiados para la atención necesaria a la mujer objeto de violencia, por medio de entidades de sector público y privado...”

## **II. JUSTIFICACIÓN**

El Ministerio Público, según el artículo 1 de su Ley Orgánica, “es una institución con funciones autónomas, promueve la persecución penal y dirige la investigación de los delitos de acción pública; además de velar por el estricto cumplimiento de las leyes del país”.

Como parte de los avances que se han dado en materia de justicia especializada, el Ministerio Público ha implementado los Modelos de Atención Integral, con los objetivos de optimizar la persecución penal en la investigación de los casos de violencia contra la mujer y delitos sexuales, así como mejorar la atención a la víctima de delito, mediante la implementación de un sistema de atención inmediata e integral que garantice su protección personal y eliminar prácticas discriminatorias o revictimizantes.

En el marco del estado de calamidad por el COVID-19, el confinamiento de las mujeres puede exponerlas a mayores niveles de violencia dentro de sus familias, en tal sentido la Defensoría de la Mujer, consideró relevante dar seguimiento a las condiciones creadas en los Modelos de Atención de Integral, -MAI- del Ministerio Público, -MP-, en el Departamento de Guatemala, con el objetivo de verificar si se está garantizando la atención a las víctimas de violencia contra la mujer, que requieren una intervención inmediata desde una perspectiva integral.

### III. OBJETIVOS

#### a) General:

- Identificar si se está asegurando la atención integral a las mujeres víctimas de violencia contra la mujer, en los Modelos de Atención Integral, -MAI-, del Ministerio Público, -MP-, de Villa Nueva, Mixco y Gerona, (ubicado en la zona 1, de la ciudad capital de Guatemala); en el marco de la emergencia ocasionada por el COVID-19.

#### b) Específicos:

- a. Establecer si se está garantizando la asignación del suficiente personal multidisciplinario, para la atención efectiva de las denuncias de las mujeres por violencia contra la mujer, en cada uno de los -MAI- del -MP-, para garantizar una atención digna y adecuada a las mujeres que lo necesiten.
- b. Verificar si en los -MAI- están proveyendo de los insumos necesarios, al personal que atiende a víctimas de violencia sexual; para garantizar una atención con seguridad sanitaria a las víctimas y para evitar contagios en el personal.

### IV. HALLAZGOS

#### MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL, -MAI- DEL MINISTERIO PÚBLICO DE GERONA.

1. Se constató que se tiene asignado personal para atención a mujeres víctimas de violencia contra la mujer, las 24 horas.
2. El personal trabaja por turnos, dos auxiliares fiscales en horario de 7:00 am. a 7:00 am., una trabajadora social y una psicóloga en horario de 8:00 am. a 16:00 pm.
3. El número telefónico 1572, el cual se utilizaba para reportar mujeres desaparecidas, ahora está habilitado también para recibir denuncias por violencia contra la mujer; sin embargo, la Defensoría de la Mujer, el 5 y 6 de mayo, realizó más de 16 llamadas a dicho número y en ninguna ocasión se logró atención, situación que lleva a inferir que no hay suficiente personal atendiendo las llamadas de las víctimas o que el 1572 no está funcionando correctamente, es importante resaltar que este número es el mismo para los -MAI-, de Gerona, Mixco y Villa Nueva.

### **MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL, -MAI-, DEL MINISTERIO PÚBLICO DE VILLA NUEVA.**

1. Se estableció la ausencia de un número telefónico directo, para comunicación con el -MAI-, de Villa Nueva, debe hacerse a través del número telefónico 1572; lo cual al tratar de comunicarse al mismo, nunca se logró; por lo que por medio de comunicación privada, se logró el número telefónico específico, para la coordinación con dicho -MAI-; sin embargo, este número no está disponible al público.
2. Han atendido un número aproximado de 2 y 3 personas al día; atienden las 24 horas del día, por equipos de turno conformados por 1 auxiliar fiscal y 1 Psicóloga; en horario de toque de queda atienden aproximadamente de 1 a 2 personas.

### **MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL, -MAI-, DEL MINISTERIO PÚBLICO DE MIXCO.**

1. Se determinó que en el lugar atienden las 24 horas del día, a mujeres víctimas de violencia contra la mujer, casos de violencia contra la niñez, Alerta Alba Keneth y víctimas de trata; hay equipos conformados por turno, cada uno está integrado por un Auxiliar Fiscal y una persona de apoyo de la Fiscalía Municipal; se les está brindando equipo para atención con seguridad; sin embargo, indicaron que las mascarillas al ser de tela, consideran que no son de la calidad recomendada para la atención de las personas.
2. Han tenido dificultades con el Juzgado de Paz (única instancia del Organismo Judicial habilitada en este lugar), ya que al estar recargado de trabajo, no otorga inmediatamente las medidas seguridad que el -MAI-, solicita para las víctimas de violencia contra la mujer; por ello deben coordinar con Policía Nacional Civil, -PNC-, para garantizar las medidas perimetrales.
3. No cuentan con un número telefónico directo para recibir llamadas de denuncia de violencia contra las mujeres, las mismas las reciben por medio del número telefónico de enlace, siendo este el 1572; atienden aproximadamente a 10 víctimas al día, de diferentes delitos. Sin embargo, para que el personal de la DEFEM lograra comunicación, debió intentar más de 16 llamadas para finalmente obtener un número directo, pero que no está disponible al público.

## V. CONCLUSIONES

1. La habilitación del 1572 para la recepción de denuncias por violencia contra la mujer para los MAI de Gerona, Villa Nueva y Mixco, no está garantizando la agilización de la atención a las mujeres que están llamando, ya que en todas se debieron hacer más de 15 intentos para lograr comunicación, situación que puede poner en riesgo el derecho de las mujeres víctimas de violencia a ser recibir atención de emergencia, según lo establece la Ley contra el Femicidio y otras Formas de violencia contra la Mujer.
2. Si bien la habilitación del 1572 puede ser una estrategia para asegurar la atención a las mujeres víctimas de violencia contra la mujer, la insuficiente asignación de personal para la recepción de las llamadas puede afectar el objetivo del mismo, así como vulnerar el derecho de las mujeres a ser atendidas de manera inmediata, según lo establece la Ley contra el Femicidio y otras Formas de violencia contra la Mujer.
3. Es importante tomar en cuenta que el enfoque de atención integral inmediata, para las mujeres víctimas de violencia contra la mujer, debe garantizar al menos un abordaje legal y psicológico, sin embargo, esto no se está garantizando en los turnos de atención en los MAI verificados, lo que contraviene lo previsto en el Acuerdo 95-2018 Reglamento de Organización y funciones del Modelo de Atención Integral de la Fiscalía de la Mujer.
4. A pesar de la emergencia, es necesario que cada equipo del MAI pueda centrar sus esfuerzos para el cumplimiento de los objetivos para lo cual fue creado, ya que el hecho que personal del MAI, deba atender casos de Alerta Alba Keneth y víctimas de trata, puede afectar la actuación de la debida diligencia en los casos de vulneraciones a los derechos humanos de las mujeres a causa de la violencia contra la mujer.
5. La respuesta inmediata u oportuna de los juzgados para el otorgamiento de medidas de seguridad que gestionan los MAI a favor de las mujeres, es importante para contribuir con la debida diligencia, por tanto, no crear condiciones que aseguren estas solicitudes, contraviene lo establecido en la Ley contra el Femicidio y otras formas de violencia contra la mujer.

## VI. RECOMENDACIONES

### AL MINISTERIO PÚBLICO:

1. Habilitar otros números para recepción de llamadas para casos de violencia contra la mujer y así garantizar el servicio efectivo a las mujeres víctimas de violencia.
2. Asignar más personal para atender las denuncias telefónicas de las mujeres víctimas de violencia en todas sus manifestaciones.

3. Asegurar equipos multidisciplinarios para los horarios de día y de noche en el MAI, para cumplir con la atención integral e inmediata a las víctimas.
4. Garantizar que al MAI de Mixco para cumplir con su objetivo de atender a víctimas de violencia contra la mujer, se le asigne más personal por turnos, y que este personal esté destinado para atención de mujeres víctimas de violencia, asimismo que brinden mascarillas de calidad a al personal de turno para resguardar la salud tanto del personal como de las víctimas que atienden.
5. Asignar personal para atender a las personas que son víctimas de violencia contra la niñez, víctimas de trata y lo relacionadas con la Alerta Alba Keneth, para no afectar los objetivos del MAI.

#### **Al Organismo Judicial:**

1. Asegurar más personal en el Juzgado de Turno de Mixco para garantizar la pronta actuación ante las solicitudes de medidas de seguridad a favor de las víctimas de violencia que les remita el MAI de Mixco.

## 6. PROYECTO DE OFICIOS PARA NOTIFICAR LAS RECOMENDACIONES

Guatemala, 06 de julio de 2020

**Ref.CCML-PAII/AESG/ydvp-XXX-2020**

### **Respetable Señora Fiscal General y Jefe del Ministerio Público:**

Reciba un cordial saludo del Procurador de los Derechos Humanos, deseándole éxitos en sus actividades.

De la forma más respetuosa me permito informarle que en el marco de la competencia legal y constitucionalmente asignada al Procurador de los Derechos Humanos, para supervisar a la administración pública, la Defensoría de la Mujer del Procurador de los Derechos Humanos realizó en el mes de mayo del año en curso, una verificación en el Modelo de Atención Integral –MAI- de Gerona, Mixco y Villa Nueva, con la finalidad de determinar las medidas establecidas en el marco de la respuesta ante la pandemia de COVID-19, en esa oportunidad se emitieron una serie de recomendaciones según constan en los comunicados del señor Procurador de los Derechos Humanos del día 7 de mayo del año en curso. En virtud de lo anterior, por este medio se reiteran las siguientes recomendaciones:

1. Habilitar otros números para recepción de llamadas para casos de violencia contra la mujer y así garantizar el servicio efectivo a las mujeres víctimas de violencia.
2. Asignar más personal para atender las denuncias telefónicas de las mujeres víctimas de violencia en todas sus manifestaciones.
3. Asegurar equipos multidisciplinarios para los horarios de día y de noche en el MAI, para cumplir con la atención integral e inmediata a las víctimas.
4. Garantizar que al MAI de Mixco para cumplir con su objetivo de atender a víctimas de violencia contra la mujer, se le asigne más personal por turnos, y que este personal esté destinado para atención de mujeres víctimas de violencia, asimismo que brinden mascarillas de calidad a al personal de turno para resguardar la salud tanto del personal como de las víctimas que atienden.
5. Asignar personal para atender a las personas que son víctimas de violencia contra la niñez, víctimas de trata y lo relacionadas con la Alerta Alba Keneth, para no afectar los objetivos del MAI.

Estas recomendaciones se comparten en el marco de la función del Procurador de los Derechos Humanos, de supervisar a la administración pública, para la agilización de la gestión administrativa en materia de derechos humanos, con el fin de que éstas sean tomadas en cuenta y se logre el efectivo respeto y garantía de los derechos humanos de la población guatemalteca.

Sin otro particular y con muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,

Miriam Catarina Roquel Chávez  
Procurador Adjunta I  
Procuraduría de los Derechos Humanos

Doctora  
María Consuelo Porras Argueta de Porres  
Fiscal General y Jefe del Ministerio Público  
Ministro Público  
Su Despacho

Guatemala, 06 de julio de 2020

**Ref.CCML-PAII/AESG/ydvp-XXX-2020**

**Honorable Presidenta del Organismo Judicial y de la Corte Suprema de Justicia:**

Reciba un cordial saludo del Procurador de los Derechos Humanos, deseándole éxitos en sus actividades.

De la forma más respetuosa me permito informarle que en el marco de la competencia legal y constitucionalmente asignada al Procurador de los Derechos Humanos, para supervisar a la administración pública, la Defensoría de la Mujer del Procurador de los Derechos Humanos realizó en el mes de mayo del año en curso, una verificación en el Modelo de Atención Integral –MAI- de Gerona, Mixco y Villa Nueva, con la finalidad de determinar las medidas establecidas en el marco de la respuesta ante la pandemia de COVID-19, en el MAI Mixco se constató que han tenido dificultades con el Juzgado de Paz, (única instancia del Organismo Judicial habilitada en el municipio de Mixco), en esa oportunidad se emitieron una serie de recomendaciones según constan en los comunicados del señor Procurador de los Derechos Humanos del día 7 de mayo del año en curso. En virtud de lo anterior, por este medio se reitera la siguiente recomendación:

1. Asegurar más personal en el Juzgado de Turno de Mixco, para garantizar la pronta actuación, ante las solicitudes de medidas de seguridad, a favor de las víctimas de violencia que les remita el -MAI- de Mixco.

Esta recomendación, se comparte en el marco de la función del Procurador de los Derechos Humanos, de supervisar a la administración pública, para la agilización de la gestión administrativa en materia de derechos humanos, con el fin que ésta sea tomada en cuenta y se logre el efectivo respeto y garantía de los derechos humanos de la población guatemalteca.

Sin otro particular y con muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,

Miriam Catarina Roquel Chávez  
Procuradora Adjunta I  
Procuraduría de los Derechos Humanos

**Licenciada**

**Silvia Patricia Valdés Quezada**

**Presidenta**

**Del Organismo Judicial y de la Corte Suprema de Justicia**

**Su Despacho**

