



*Protocolo de
atención a
mujeres víctimas
/ sobrevivientes
de violencia*

ÍNDICE DE CONTENIDOS

SIGLAS Y ACRÓNIMOS	3
PRESENTACIÓN	4
1. MARCO CONCEPTUAL DEL PROTOCOLO.....	5
1.1. Violencia contra la mujer	5
1.1.1. Violencia física:	6
1.1.2. Violencia económica y patrimonial:.....	6
1.1.3. Violencia Psicológica:	6
1.1.4. Violencia sexual	6
1.1.5. Femicidio.....	6
1.2. Escalada, ciclo y espiral de violencia	7
1.3. Invisibilización, justificación y naturalización de la violencia	9
2. MARCO NORMATIVO	11
2.1. Marco nacional vinculado con la violencia hacia mujeres.....	11
2.1.1. Ley contra el femicidio y otras formas de violencia contra las mujeres (Dec. 22-2008)	11
2.1.2. Otras leyes que deben tomarse en cuenta:.....	12
2.2. Marco internacional	12
3. PREÁMBULO DEL PROTOCOLO	14
3.1. Objetivos, principios y recomendaciones del protocolo	14
3.1.1. Objetivos:.....	14
3.1.2. Principios para la atención en el CAIMUS:.....	14
3.1.3. Recomendación indispensables para el personal del CAIMUS:.....	15
3.2. Caracterización de la población y tipología de casos que se atienden.....	16
3.2.1. Caracterización de población que atienden en el CAIMUS:.....	16
3.3. Tipología de casos que aborda AGIMS	17
3.3.1. Casos que se acompañan:.....	17
3.3.2. Casos que se asesoran puntualmente o se refieren, pero que no se acompañan:	17
3.4. Organización interna del CAIMUS de AGIMS	18
4. ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA.....	19
4.1. Pasos de atención telefónica.....	19
4.2. Recomendaciones para atención telefónica	20
5. ATENCIÓN PRESENCIAL EN EL CAIMUS.....	20
5.1. Diagrama de lógica de atención del CAIMUS de AGIMS.....	21
5.2. Atención inicial	22
4.1.1. Atención inicial de recepcionista	22
5.3. Atención en Área de trabajo social.....	22
5.4. Atención en Área Psicosocial	23
5.5. Atención en Área salud (médica)	23
5.5.1. Atención en salud a casos en general	23
5.5.2. Atención de salud en casos de emergencia	24

6. ACOMPAÑAMIENTO LEGAL DE ACUERDO A TIPOLOGÍA DE CASOS	24
6.1. Atención en Área legal de casos de violencia contra las mujeres.....	24
6.2. Atención de casos de violencia sexual.....	25
6.2.1. Ruta de atención a casos de violencia sexual	25
6.2.2. Forma de canalización de casos de violencia sexual a ruta estatal.....	26
6.3. Atención legal a casos de pensión alimenticia y paternidad / filiación.....	26
6.3.1. Fijación de pensión alimenticia.....	26
6.3.2. Ruta para casos de pensión alimenticia y paternidad / filiación.....	27
6.3.3. Forma de canalización de casos a ruta estatal.....	27
6.4. Atención casos de violencia contra defensoras de DDHH	28
6.4.1. Ruta de atención a casos de defensoras.....	28
6.4.2. Forma de canalización a ruta estatal	28
7. SEGUIMIENTO DE CASOS	28
7.1. Requisitos para seguimiento de los casos.....	28
8. OTRAS ÁREAS DE TRABAJO COMPLEMENTARIAS DEL CAIMUS-AGIMS.....	30
8.1. Coordinación del CAIMUS	30
8.2. Educadora / facilitadora (parte del área social)	30
8.3. Área administrativa financiera	31
9. ANEXOS.....	32
9.1. Glosario	32

SIGLAS Y ACRÓNIMOS

AECID: Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo
CONAPREVI: Coordinadora Nacional para la Prevención de la Violencia Intrafamiliar y Contra las Mujeres
CAIMUS Centro de Atención Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia
CAP Centro de Atención Permanente
DAS Dirección de Área de Salud
DEMI: Defensoría de la Mujer Indígena
ENSMI Encuesta Nacional de Salud Materno Infantil
INACIF: Instituto Nacional de Ciencias Forenses
INE Instituto Nacional de Estadística IM Intramuscular
ITS Infecciones de transmisión sexual
MAI: Modelo de Atención Integral
MINEDUC: Ministerio de Educación
MP: Ministerio Público
MSPAS: Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
NNA: Niñas, niños y Adolescentes.
OAV: Oficina de Atención a la Víctima
OJ: Organismo Judicial
ONG'S Organizaciones No Gubernamentales
ONU: Organización de Naciones Unidas
OACNUDH Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos
OEA Organización de Estados Americanos
OIM Organización Internacional para las Migraciones
PAE Píldoras anticonceptivas de emergencia
PDH: Procuraduría de los Derechos Humanos
PNC: Policía Nacional Civil
PNUD Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
PGN: Procuraduría General de la Nación
PDH: Procuraduría de los Derechos Humanos
SVET: Secretaría contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata
SEPREM: Secretaría Presidencial de la Mujer
SIDA Síndrome de inmunodeficiencia adquirida
SIGSA Sistema de Información Gerencial de Salud
VCM Violencia contra las mujeres
VDRL Prueba de laboratorio de investigación de enfermedades venéreas. (por sus siglas en inglés).
VHB Virus de Hepatitis B
VIF Violencia intrafamiliar

PRESENTACIÓN

Para lograr la protección de los derechos fundamentales de una vida libre de violencia para las mujeres, el Decreto 22-2008 “Ley contra el Femicidio y otras Formas de Violencia contra las Mujeres”, establece las bases de la actuación de las instancias del estado responsables de la justicia y la seguridad de las mujeres, y los mecanismos que las autoridades deben aplicar para prevenir y atender a las afectadas.

Existe un compromiso del Estado en cuanto a adoptar las medidas necesarias para prevenir, sancionar y erradicar la violencia de género contra las mujeres, sin embargo, aún la institucionalidad es deficiente, y las organizaciones de mujeres de la sociedad civil han tenido que asumir la atención y acompañamiento a las mujeres víctimas y sobrevivientes de violencia a través de los Centro de Atención Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia, como el que sostiene AGIMS en el municipio de San Juan Sacatepéquez.

En los años 2006, cuando AGIMS nace, una de las principales problemáticas que afectaba a las mujeres era la violencia de género, y por eso se identificó como eje de trabajo en la organización. Inicialmente, se asesoraba a las mujeres que llegaban a AGIMS para pedir información sobre sus derechos y el proceso de denuncia, se realizaban campañas de sensibilización y formación en temas de violencia contra las mujeres, especialmente mujeres indígenas, en las comunidades de base de AGIMS.

Al pasar los años, el equipo de AGIMS fue reuniendo una serie de experiencias y se evidenció la necesidad de contar con una atención más integral, que no solo brindara información o asesoría puntual, sino que pudiera acompañar a las mujeres en sus procesos tanto en aspectos legales, sociales y psicológicos.

A partir del 2011, se comienza a tener un equipo integrado por terapeutas comunitarias y posteriormente se integra una abogada. A partir del año 2016, AGIMS habilita un Centro de Atención Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia -CAIMUS-, y comienza a desarrollar instrumentos para la atención. Posteriormente, durante el año 2019, se evidencia la necesidad de actualizar el protocolo de atención, ya que en la actualidad se cuenta con un equipo multidisciplinario más amplio.

Este documento integra el nuevo protocolo que AGIMS implementará con las mujeres víctimas y sobrevivientes de violencia, y que es el marco de actuación del personal que integra el CAIMUS.

El documento está estructurado en 5 apartados:

- En el primero, integra el marco teórico y conceptual en el que se fundamenta el protocolo.
- En el segundo, incluye el marco normativo nacional e internacional, bajo el que actúa AGIMS en su trabajo de acompañamiento a las mujeres víctimas y sobrevivientes de violencia.
- En el tercero, que desarrolla el funcionamiento del protocolo, con sus principios, servicios ofrecidos y rutas de atención.
- En el cuarto, que corresponde a las referencias bibliográficas.
- En el 5to, que integra los anexos que complementan el protocolo.

1. MARCO CONCEPTUAL DEL PROTOCOLO

La violencia basada en el género es un mecanismo social clave para perpetuar la subordinación de las mujeres, ya que el poder se considera patrimonio genérico de los varones; la hegemonía masculina se basa en el control social de lo femenino. La diferencia entre este tipo de violencia y otras formas de agresión y coerción es que en este caso, el factor riesgo o de vulnerabilidad es el sólo hecho de ser mujer.

"Para los hombres, la violencia se encuentra en una red de experiencias físicas y culturales que, asociadas a virilidad y poder, constituyen un rasgo de la socialización masculina. Es en este proceso que la violencia contra las mujeres, legitimada socialmente, opera como un dispositivo de control sobre sus cuerpos y deseos, en un continuum que las afecta en distintas etapas de sus vidas, y que en su forma más extrema y brutal termina en muerte." (Corporación La Morada, 2004)

En el mundo las mujeres tienen mayores probabilidades que los hombres de sufrir violencia y lesiones provocadas por personas cercanas, como esposos y compañeros. Las consecuencias de esa violencia pueden ser duraderas y de amplio alcance, por lo que es una causa importante de lesiones, de enfermedad y en algunos casos, de muerte.¹

El maltrato y la violencia no permiten a las mujeres ejercer plenamente sus derechos humanos y mutila su ciudadanía, entre otras razones porque el daño emocional incapacita para la denuncia y para la reconstrucción de los proyectos de vida personal y colectiva. El no tener acceso legal a la justicia y a espacios de recuperación emocional, no les permite pasar de víctimas a sobrevivientes de violencia.

En la actualidad las mujeres indígenas siguen reportando las mayores violaciones a sus derechos humanos sin que este fenómeno sea visible en la sociedad guatemalteca, lo que reafirma las causas de la marginación y racismo de la de que son víctimas.

1.1. Violencia contra la mujer

Se entiende por violencia contra la mujer "cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico, tanto en el ámbito público como en el privado. Incluye la violencia física, sexual y psicológica: a) que tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer, y que comprende, entre otros, violación, maltrato y agresión sexual; b) que tenga lugar en la comunidad y sea perpetrada por cualquier persona y que comprende, entre otros, violación, agresión sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, de salud o cualquier otro lugar, y c) que sea perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes, donde quiere que ocurra."²

¹ Guedes, Alessandra; García-Moreno, Claudia; Bott, Sarah, (2014) "Violencia contra las mujeres en Latinoamérica y el Caribe", Foreign Affairs Latinoamérica, Vol. 14: Núm. 1, pp. 41-48. Disponible en: www.fal.itam.mx

² Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención Belem Do Para)

1.1.1. Violencia física:

Los tipos de violencia ejercida sobre los cuerpos de las mujeres denotan no solo miseria, sino una concepción de que las mujeres son seres de tercera categoría, a los que se violenta de forma permanente y no se les consideran sus derechos mínimos. La violencia física, en muchos casos ha llegado a niveles muy altos, que ha implicado daños físicos permanentes e irreparables, e inclusive intentos de femicidio (asesinatos). A pesar de entender que este tipo de violencia es algo que no debe permitirse, hasta hace poco tiempo las mujeres lo tenían normalizado, pues tenían acceso a información sobre sus derechos y las leyes que las protegen. Estos conocimientos les han cambiado la perspectiva para mirar su propia situación y les ha hecho cuestionarse su vida, y aunque no estén en condiciones de tomar decisiones en el corto plazo, les ha ayudado para empoderarse y empezar a frenar situaciones de violencia en su hogar y entorno.

1.1.2. Violencia económica y patrimonial:

Toda acción u omisión que se dirige a ocasionar una pérdida en los recursos económicos o patrimoniales de la mujer, cuando se controlan sus ingresos económicos, se apropiá del dinero que ganó con su trabajo, y cuando se niegan, condicionan o extorsionan con los recursos económicos necesarios para mantener a las y los hijos. También cuando no deja que la mujer trabaje y genere un ingreso propio, o cuando les rompen o quitan recursos o patrimonios que eran de ellas (terrenos, casa, herencia, bienes materiales, entre otros.)

1.1.3. Violencia Psicológica:

La violencia psicológica es la más difícil de detectar y asumir, pues es un tipo de violencia que se ha normalizado en la sociedad. A diferencia de la violencia física o sexual que son más evidentes, la psicológica se esconde bajo una apariencia de normalidad que es más difícil de reconocer, especialmente en contextos donde grupos criminales y las débiles políticas estatales de seguridad han impuesto una lógica de violencia cotidiana. A esto se suman algunas concepciones del amor romántico que han internalizado en las mujeres la idea de que “si me controla o me cela es porque me quiere”, o “tienen derecho a regañarme porque es mi esposo o pareja”. Esto también influye en que las mujeres vivan en un círculo de violencia que no logran romper, pues de manera constante creen que sus parejas van a cambiar porque se los prometieron después de violentarlas.

1.1.4. Violencia sexual

La violación y otras formas de violencia sexual son prácticas comunes que buscan humillar, castigar, controlar, causar sufrimiento y/o destruir a las víctimas, y evidencia una práctica de poder y de relaciones desiguales de género. Es un fenómeno que afecta a las mujeres a lo largo del curso de vida. La violencia sexual, y en particular aquella ocurrida dentro del hogar o del círculo familiar o más cercano, es a menudo difícil de detectar y las y los sobrevivientes se mantienen invisibles. Para la OMS, la violencia sexual es “Todo acto sexual, la tentativa de consumar 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, independientemente de la relación con la víctima, en cualquier ámbito, incluidos el hogar y el lugar de trabajo.”³

1.1.5. Femicidio

El femicidio es un crimen de odio. Es el asesinato de una mujer por el hecho de ser mujer, llevado a cabo por hombres motivados por el odio, desprecio, placer o sentido de posesión hacia las mujeres.

³ Organización Mundial de la Salud. Informe Mundial de Violencia y Salud. Capítulo 6: violencia sexual, 2002.

Se acompaña de un conjunto de acciones de extrema violencia hacia las mujeres y niñas víctimas, tales como torturas, mutilaciones, quemaduras, ensañamiento y violencia sexual.

Es un acto de máxima gravedad, en un contexto cultural e institucional donde la violencia y la discriminación hacia las mujeres están normalizadas. Además, incluye una amplia variedad de abusos verbales como físicos, tales como violación, tortura, esclavitud sexual (particularmente por prostitución), abuso sexual infantil incestuoso o extra familiar, golpizas físicas y emocionales. Varios países lo han incluido como delito en sus legislaciones penales, con variaciones en el tipo penal. Desde diciembre de 2018 el Diccionario de la lengua española define feminicidio como el asesinato de una mujer a manos de un hombre por machismo o misoginia.

1.2. Escalada, ciclo y espiral de violencia

La **escalada de violencia**, se define como un proceso paulatino y ascendente en donde la intensidad y la frecuencia de las agresiones se va incrementando a medida que pasa el tiempo. Comienza con conductas de abuso psicológico por parte del agresor, y actitudes de control que cuesta percibir, pues se disimulan con amor, cuidado y protección con apariencia amorosa, pero que van reduciendo la seguridad y la confianza de la mujer en sí misma y su capacidad de reacción. Estas actitudes se reflejan en los celos, la vigilancia, la censura sobre la ropa, amistades o actividades, el control de los horarios, las salidas de casa, etc.

Estas conductas controladoras van minando su autonomía, y la sitúan en condiciones de dependencia y aislamiento. Para la víctima es difícil identificarlas como situaciones de violencia, pues se entiende como normal que su esposo/pareja sea quien la mande, la controle o la regañe, debido a las ideas sobre el rol dominante y protector que la sociedad les asigna a los hombres.

Comúnmente, estas conductas agresivas se van incrementando y suelen ser la antesala de la violencia física. Cuando la violencia física se extiende durante un tiempo prolongado, va profundizando la pérdida de autoestima, seguridad personal y aislamiento que sufre la víctima, haciendo cada vez más complejo que pueda tomar conciencia de la situación que está viviendo y del riesgo que corre. Esta violencia física puede ir incrementándose hasta llegar a agresiones mayores, provocando heridas de gravedad, mutilaciones e incluso a la muerte.

Paralelo a la escalada de la violencia se produce el **ciclo de la violencia de género**, que son las etapas del proceso violento que viven las víctimas en manos del violentador.

Se han identificado tres etapas:

Fase I de tensión (acumulación de tensión):

Se caracteriza por una escalada gradual de la tensión, durante la cual el enojo del hombre va en aumento sin motivo comprensible y aparente para la mujer. Ocurren incidentes de agresiones menores, en donde la mujer piensa que es posible manejar la situación y busca formas de calmar al agresor, ya sea guardando silencio y hacer como que nada pasó, o bien complaciéndolo para evitar que la tensión aumente. En esta etapa, las mujeres que aún no han identificado la violencia, suelen justificar o encubrir al agresor, y con frecuencia alejan a las personas que podrían ayudarla. Poco a poco se va intensificando la violencia verbal, las discusiones y pueden aparecer intentos o consumación de agresión física iniciales. La tensión seguirá aumentando gradualmente, acumulándose hasta llegar a la siguiente fase.



Fase II del Golpe (agresión o explosión): es la etapa en donde estalla la violencia física y pueden ocurrir agresiones sexuales. En esta fase las mujeres suelen experimentar un estado de colapso emocional depresión, angustia y sentimientos de impotencia. Se profundiza el aislamiento y pueden pasar varios días hasta que decidan buscar ayuda, e inclusive pueden sentirse culpables por no haber evitado la agresión o lograr que él se calmara. El agresor logra traspasarle la responsabilidad de sus actos por medio de chantajes y manipulaciones como parte de la violencia psicológica. Es tras esta fase cuando la mujer suele denunciar o solicitar ayuda, especialmente cuando después del incidente de agresión, ha necesitado asistencia médica por la gravedad de las lesiones.

Fase III de la idealización o luna de miel (calma o remisión):

En esta fase, el agresor utiliza estrategias de manipulación afectiva y desaparece la violencia física y la tensión. Muestra un comportamiento extremadamente cariñoso con regalos, disculpas y promesas de que va a cambiar, que está arrepentido para lograr que la mujer permanezca junto a él y no le abandone. Para la mujer esta fase es de mucha confusión, pues el agresor parece sincero, y si a esto se suman los patrones de dependencia afectiva y económica, es muy difícil que pueda mantener su decisión de romper con la situación de violencia, por lo tanto, un alto porcentaje de mujeres se reconciliará con el agresor y dejará sin efecto la denuncia. Esta fase durará cada vez menos tiempo, hasta que se vuelva inexistente, aumentando las dos anteriores en frecuencia e intensidad.

Para el personal del CAIMUS, que debe intervenir en la atención y orientación para la búsqueda de soluciones emocionales y de apoyo efectivas para romper con la situación de violencia en contra de las mujeres, es importante tener el conocimiento y la comprensión de lo que son la “escalada de la violencia” y el “ciclo de la violencia”, así como las dificultades que las mujeres están enfrentando en los diversos momentos de su experiencia de violencia, pues así se tendrá mejores criterios para acompañarlos sin pasar a llevar sus propios procesos.

La Espiral de la violencia, muestra como el ciclo de la violencia se repite y se amplía. Las mujeres que están sometidas a la violencia por períodos prolongados de tiempo, viven el arrepentimiento, el perdón, el miedo, la culpa y la vergüenza, como elementos que condicionan su posibilidad de salir del ciclo de la violencia. Y cuanto más tiempo pasa, más condicionadas están para soportar la violencia cada vez más intensa. La mayoría de las mujeres que llevan varios años en relaciones violentas, han vivido estos ciclos con la forma de espiral, ha que el ciclo se repite pero aumentando los niveles de violencia. Lo más frecuente es que empiece por agresiones verbales, golpes, destrucción de objetos, intimidación y amenazas, subiendo a malos tratos psicológicos, hasta llegar a la agresión física.

Para el siguiente ciclo, la etapa de la tensión será corta, la del estallido más larga, y la de arrepentimiento también será más breve, pues confía en que nuevamente será perdonado. Si la víctima no perdona, tiene la posibilidad de salir de la espiral de violencia y una posibilidad de retomar su vida. Si perdona, lo cual ocurre con frecuencia, se relaja por un tiempo corto hasta que comienza de nuevo la espiral, y con mayor intensidad en la violencia.

Continuar la relación o volver con el agresor son dos de las cuestiones que más incomprendión generan en torno al fenómeno de la violencia, tanto para el personal que trabaja en los CAIMSUS como en las instancias del Estado. Esta incomprendión puede llevar incluso a retirar el apoyo a la mujer por sentimientos de decepción, preocupación o frustración. Por eso es importante respetar los tiempos propios de la evolución de cada mujer y de su comprensión y aceptación de la realidad, respetando su libertad de decisión informada y consciente, así como dejar claro que pueden seguir contando con el apoyo y la atención del servicio.

Entre los factores más relevantes que inciden en que la mujer permanezca durante años al lado de su agresor o que incluso regrese con él tras haber logrado romper la relación, destacan:

- No percibir que está siendo maltratada.
- La indefensión desde pequeña, y cuando sistemáticamente han sido violados sus derechos.
- La dependencia económica, preocupación por los hijos e hijas, el miedo a la incertidumbre del futuro.
- La dependencia afectiva que la hace pensar que el puede cambiar, que fue buena persona antes, que el padre de sus hijos/hijas.
- El sentimiento de fracaso, el aislamiento social, la culpa y la vergüenza.
- Miedo a las represalias del agresor, que la lastime a ella o a su familia.

1.3. Invisibilización, justificación y naturalización de la violencia

La forma en que la sociedad ha estructurado las relaciones de género, hace que la violencia contra las mujeres se invisibilice, se justifique y se naturalice. Se naturaliza la violencia transmitiendo y consolidando en la sociedad determinados discursos, creencias o mitos que desvirtúan la verdadera dimensión del problema y que minimizan la gravedad de las actitudes sexistas, pese a que pueden provocar la muerte de las mujeres agredidas. Estos discursos operan como argumentos en la naturalización o normalización de la violencia que se ejerce sobre las mujeres, ya que con ellos se manipula y esconde la realidad. Este discurso, justifica que la violencia es algo normal en los seres humanos y que las agresiones del hombre hacia la mujeres ocurren al igual que otras (hombres contra hombres, mujeres contra hombres, etc.) Con estas ideas se borra la magnitud de la violencia en contra de la mujer y se acepta como algo irremediable que forma parte de la naturaleza del ser humano.



También, la violencia en contra de la mujer se legitima cuando se justifica que los agresores están pasando por momentos complejos y difíciles en sus vidas: precariedad laboral, desempleo y presión laboral; o porque están afectado por adicciones: consumo de alcohol y drogas; o porque tienen patologías mentales o falta de autocontrol por celos o irritabilidad. Además, se llega al extremo de culpar a las mujeres por las conductas violentas de sus esposos o parejas, ya sea por su forma de vestir, porque lo presionaba psicológicamente, porque tenía demasiados amigos, porque gana más dinero que él, porque tiene más éxito profesional y se siente mal, etc.

la violencia de género es transversal, no importando clase social, pueblo de pertenencia o nivel académico. Sin embargo, la situación de las mujeres es especialmente frágil entre las más pobres, aquellas que viven dentro de familias desintegradas y entre las que están casadas o unidas. Asimismo, la edad de las mujeres no influye en las posibilidades de ser violentadas, de hecho la violencia ocurre desde su niñez y al final de su etapa reproductiva.

2. MARCO NORMATIVO

2.1. Marco nacional vinculado con la violencia hacia mujeres

2.1.1. Ley contra el femicidio y otras formas de violencia contra las mujeres (Dec. 22-2008)

Reconoce los siguientes tipo de violencia:

- **Numeral e) Femicidio:** Muerte violenta de una mujer, ocasionada en el contexto de las relaciones desiguales de poder entre hombres y mujeres, en ejercicio del poder de género en contra de las mujeres.
- **Numeral j) Violencia contra la mujer:** 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.
- **Numeral k) Violencia económica:** Acciones u omisiones que repercuten en el uso, goce, disponibilidad o accesibilidad de una mujer a los bienes materiales que le pertenecen por derecho, por vínculo matrimonial o unión de hecho, por capacidad o por herencia, causándole deterioro, daño, transformación, sustracción, destrucción, retención o pérdida de objetos o bienes materiales propios o del grupo familiar, así como la retención de instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores, derechos o recursos económicos.
- **Numeral l) Violencia física:** Acciones de agresión en las que se utiliza la fuerza corporal directa o por medio de cualquier objeto, arma o sustancia con la que se causa daño, sufrimiento físico, lesiones o enfermedad a una mujer.
- **Numeral m) Violencia psicológica o emocional:** Acciones que pueden producir daño o sufrimiento psicológico o emocional a una mujer, a sus hijas o a sus hijos, así como las acciones, amenazas o violencia contra las hijas, los hijos u otros familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad de la víctima, en ambos casos con el objeto de intimidarla, menoscabar su autoestima o controlarla, la que sometida a ese clima emocional puede sufrir un progresivo debilitamiento psicológico con cuadros depresivos.
- **Numeral n) Violencia sexual:** Acciones de violencia física o psicológica cuya finalidad es vulnerar la libertad e indemnidad sexual de la mujer, incluyendo la humillación sexual, la prostitución forzada y la denegación del derecho a hacer uso de métodos de planificación familiar, tanto naturales como artificiales, o a adoptar medidas de protección contra enfermedades de transmisión sexual.

Esta ley reconoce demás, que la violencia puede darse en los siguientes ámbitos:

- **Ámbito privado (casa donde vive, familia, casas de familiares):** Comprende las relaciones interpersonales domésticas, familiares o de confianza dentro de las cuales se cometan los hechos de violencia contra la mujer , cuando el agresor es el cónyuge, ex cónyuge, conviviente o ex conviviente, con quien haya la víctima procreado o no, el agresor fuere el novio o ex novio, o pariente de la víctima. Aplica también a las hijas.
- **Ámbito público (lugares públicos, calle, transporte, instituciones públicas, etc.):** Comprende las relaciones interpersonales que tengan lugar en la comunidad y que incluyen el ámbito social, laboral, educativo, religioso o cualquier otro tipo de relación que no esté comprendido en el ámbito privado (calle, transporte público, etc.)

El Estado de Guatemala tiene la obligación de proteger y tutelar el acceso a la justicia de las mujeres sobrevivientes de violencia, y en el año 2010 creó el Protocolo de la Ley Contra el Femicidio y otras Formas de Violencia contra la Mujer como instrumento para viabilizar y brindar herramientas prácticas a los operadores de justicia en cuanto a la interpretación y aplicación de dicha ley.

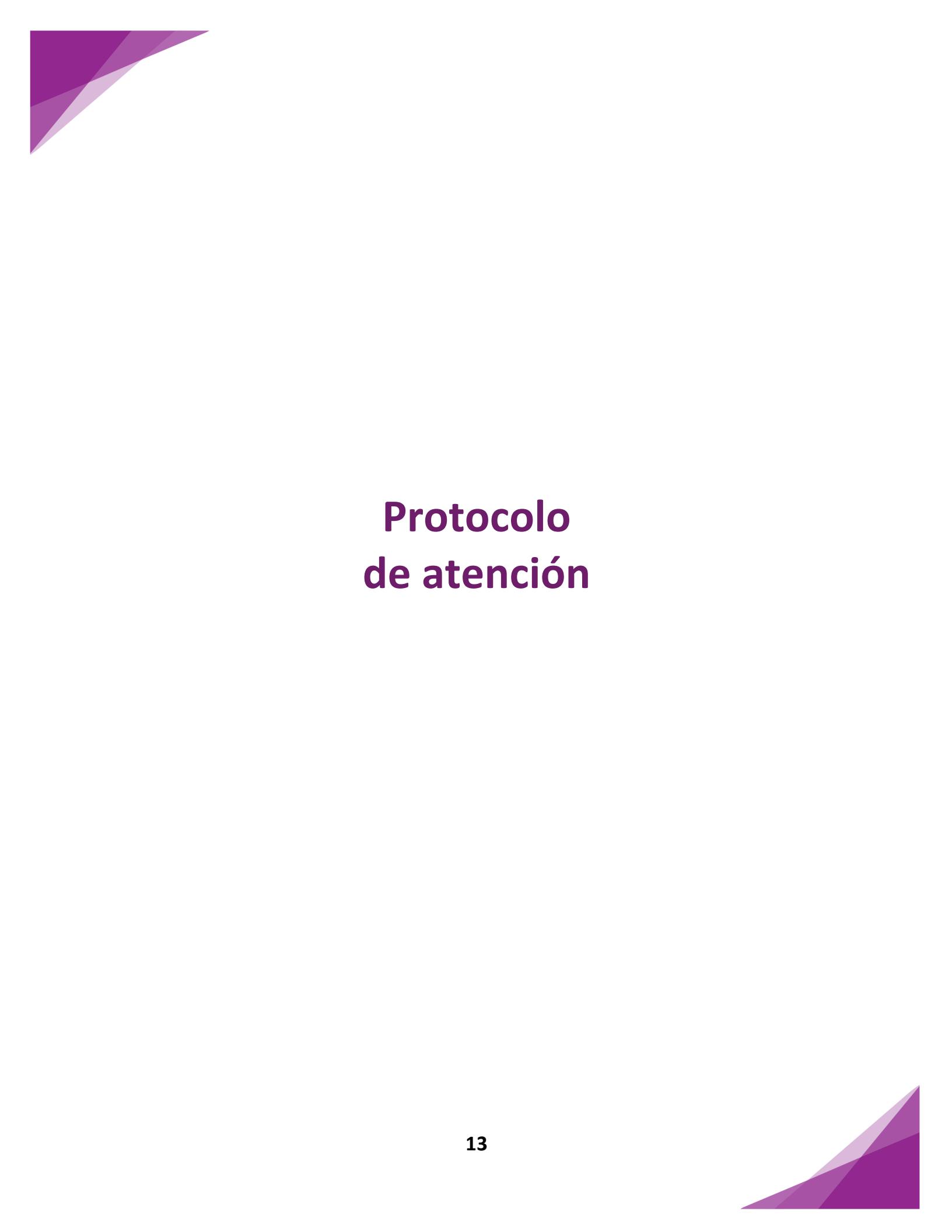
2.1.2. Otras leyes que deben tomarse en cuenta:

- Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar (97- 1996)
- Ley contra la Violencia Sexual , Explotación y Trata de Personas (09-2009)
- Constitución Política de la República de Guatemala (1985)
- Código Penal (17-73)
- Acuerdos de Paz y Acuerdo sobre Aspectos Socioeconómicos y Situación Agraria (1996)
- Código de Salud (Decreto 90-97)
- Ley General para el Combate del Virus de Inmunodeficiencia Humana –VIH- y del Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida – SIDA - y de la Promoción, Protección y Defensa de los Derechos Humanos ante el VIH/SIDA (27-2000)
- Ley de Desarrollo Social (42-2001)
- Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Pùblicos (12-2002)
- Ley de Acceso Universal y Equitativo a los Mètodos de Planificación Familiar y su incorporación al Programa Nacional de Salud Reproductiva (2006)
- Ley para la Maternidad Saludable (32-2010)

2.2. Marco internacional

El derecho a tener una vida libre de violencia es uno de los derechos fundamentales de las mujeres, siendo reconocido en diversos instrumentos internacionales, de los cuales Guatemala es signatario:

- 1) Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer – CEDAW-, Asamblea General de las Naciones Unidas (1979)
- 2) Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, suscrita en el XXIV Período Ordinario de Sesiones de la Asamblea General de la OEA, Belém do Pará (1994)
- 3) Declaración sobre la Eliminación de la Violencia en contra de la Mujer, Asamblea General Naciones Unidas (1993)
- 4) Convención Americana sobre Derechos Humanos (1969)
- 5) Declaración y Programa de Acción de Viena, Asamblea General de las Naciones Unidas (1993)
- 6) Conferencia Internacional sobre Población y Desarrollo, Organización de las Naciones Unidas (1994)
- 7) Declaración y Plataforma de Acción de la Conferencia de la Mujer de Beijing, IV Conferencia Mundial (1995)
- 8) Protocolo Facultativo de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas (1999)
- 9) Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006)
- 10) Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas (2007)



Protocolo de atención

3. PREÁMBULO DEL PROTOCOLO

3.1. Objetivos, principios y recomendaciones del protocolo

3.1.1. Objetivos:

Objetivo general:

Brindar un servicio de atención integral a las mujeres, especialmente mujeres indígenas, que enfrentan violencia basada en género (VBG), con acompañamiento legal, social y psicoterapéutico, promoviendo el respeto a sus derechos humanos, el acceso a la justicia y la reconstrucción de su proyecto de vida.

Objetivos específicos:

- 1) Estandarizar los procedimientos institucionales de AGIMS para el abordaje de los casos de violencia contra las mujeres, que se reciben en el CAIMUS de San Juan Sacatepéquez.
- 2) Identificar las áreas de trabajo implicadas en la atención a mujeres que enfrentan violencia de género, detallando la ruta de actuación en cada tipología, promoviendo una intervención adecuada de las instituciones del Estado responsables.
- 3) Generar mecanismos de coordinación con instituciones de la localidad que permitan brindar servicios complementarios buscando una atención que propicie una respuesta pronta.

3.1.2. Principios para la atención en el CAIMUS:

- 1) **Perspectiva de género:** La atención que se da a las mujeres, está fundamentada en la perspectiva de género y en las leyes existentes en el país en contra de la violencia de género.
- 2) **Cero tolerancia al racismo y a la discriminación:** el racismo en cualquier forma o expresión de discriminación no es tolerado en ninguna circunstancia. AGIMS reconoce la cosmovisión maya como una forma de ver la vida con respeto y que valora a todas las personas y seres vivos. El personal no puede emplear un lenguaje sexista o discriminatorio por razones de género, etnia, orientación sexual, o cualquier otra identidad o identificación.
- 3) **Respeto a la diversidad y opción por las mujeres más vulnerables:** se promueve el respeto a la diversidad de mujeres que pueden llegar al CAIMUS, no importando su religión, pueblo, orientación sexual, edad, nacionalidad o posición socioeconómica. Sin embargo, se privilegia la atención a largo plazo de las mujeres que tienen las mayores condiciones de vulnerabilidad y a las mujeres indígenas.
- 4) **Apegio a criterios institucionales:** el personal no antepone o impone su forma de ver la vida, religión, creencias u opiniones, sino que asume los criterios institucionales para la atención de las mujeres, y garantiza una atención que respeta sus derechos humanos.
- 5) **Trato con empatía y que evita la revictimización:** La empatía es “la capacidad que se tiene para comprender la experiencia única de la otra persona”. El proceso de atención se centra en las necesidades de la mujer afectada, con sensibilidad, empatía y respeto, poniendo atención a sus palabras, gestos y lenguaje no verbal. Tener una actitud comprensiva y solidaria durante todas las etapas del proceso de atención; inclusive cuando la mujer decida retirarse del proceso y volver a situación de agresión.
- 6) **Respeto a los Derechos Humanos:** la atención parte del respeto absoluto a los derechos humanos y el respeto a la dignidad de las mujeres. Se evita la revictimización en el proceso de atención y acompañamiento de las mujeres víctimas y sobrevivientes de violencia.

- 7) Atención con ética y profesionalidad: el tratamiento de cada caso, debe estar apegado a valores éticos que tiene AGIMS. Las personas encargadas de brindar atención, deberán estar conscientes de que sus decisiones y actitudes de compromiso y solidaridad tendrán repercusiones de alto impacto en las mujeres que acuden al CAIMUS.
- 8) Privacidad y confidencialidad: se debe resguardar la privacidad de las mujeres con el objetivo de no re-victimizarla, propiciando un ambiente de confianza y seguridad. Su relato y experiencia será privado, solo se empleará para el proceso de acompañamiento y no será divulgado con la finalidad de proteger su nombre, integridad y dignidad.
- 9) Atención adecuada a cada caso: cada caso será estudiado de manera específica para proporcionar la atención de conformidad con las necesidades de cada mujer afectada. Debido a la complejidad de la violencia, se tienen que considerar los diferentes tipos de violencia que cada mujer haya sufrido, para garantizar un proceso de atención integral.
- 10) Devida diligencia: el personal del CAIMUS desarrollará las actividades pertinentes de forma inmediata, en un plazo razonable, utilizando los procedimientos de atención y referencia adecuados.
- 11) Atención en tiempo adecuado: que permite garantizar el acceso a la justicia de las mujeres a través de una adecuada atención en tiempo, evitando retrasos innecesarios.
- 12) Cumplimiento de las Leyes: toda actuación que realice el personal del CAIMUS, debe realizarse con respeto de las leyes y con apego a la cultura de la legalidad, para respetar los derechos de las víctimas.
- 13) Atención gratuita: AGIMS no cobra los servicios que se realizan en el CAIMUS, y por ahora asume la responsabilidad de gestionar fondos para sostener su funcionamiento, esperando que a corto plazo el Estado de Guatemala asuma la responsabilidad que le corresponde con este tipo de atención.

3.1.3. Recomendación indispensables para el personal del CAIMUS:

- 1) Nadie del equipo de AGIMS puede tener antecedentes de haber cometido abuso físico sexual. Todo el personal debe contar con la constancia del Registro Nacional de Agresores Sexuales (**RENAS**) proporcionado por el MP, y al momento de ser contratado se tiene que verificar la veracidad de su experiencia y comportamiento en trabajos anteriores y con sus referencias.
- 2) El personal debe estar formado en las limitaciones y vulnerabilidades que enfrentan las mujeres por la socialización de género. Al mismo tiempo valorar la resiliencia y las formas de sobrevivencia que tienen las mujeres para enfrentar la violencia. Se evita ponerlas en una posición victimista y se apoya para que puedan auto reconocerse como sobrevivientes.
- 3) Es importante expresar comprensión por el proceso de dolor que está pasando la mujer. Atender sin ser inquisitiva, respetar los límites que ella permita y solicitar que profundice la información que brinda, solo cuando sea necesario dentro del proceso de atención.
- 4) Las mujeres que han enfrentado violencia y han sufrido procesos de abuso psicológico por parte de sus agresores, tienen disminuida la confianza en sí mismas, su capacidad de iniciativa y su assertividad. Por lo tanto, tomar decisiones y sostenerlas suele ser un proceso complicado y difícil para ellas, y es fundamental respetar el ritmo que cada mujer necesite. Las técnicas que atienden, deben ser conscientes que las mujeres están viviendo un momento difícil y que están afectadas en su autoestima y salud psicológica. Por lo tanto, pueden tener expectativas poco claras sobre su presente y futuro, y generar cierta dependencia hacia el personal del CAIMUS. Es vital que el personal promueva que las mujeres reconozcan sus recursos personales, formas de afrontamiento, y ayudar a que no se sientan incapacitadas en todos los ámbitos de su vida.

- 5) En casos de violencia sexual, priorizar la referencia inmediata a la ruta estatal e informar a la víctima sobre el proceso necesario a realizar.

3.2. Caracterización de la población y tipología de casos que se atienden

3.2.1. Caracterización de población que atienden en el CAIMUS:

El protocolo está diseñado para atender a mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia en cualquiera de sus manifestaciones, en cualquier etapa de sus vidas, y en su idioma materno, sin discriminación alguna. Son mujeres que enfrentan alguna o todas las siguientes problemáticas:

- **Normalización de la violencia:** las mujeres se unieron o casaron con la idea de “hasta que la muerte las separe”, y con un fuerte mandato de obediencia. Desde su niñez, vieron la violencia normalizada en sus familias, hacia sus abuelas madres y tíos, y posiblemente fueron víctimas de violencia física, sexual y psicológica a edad temprana.
- **El mito del amor romántico⁴:** estas ideas marcan fuertemente las experiencias de enamoramiento y las decisiones de hacer vida en pareja de las mujeres. La mayoría de mujeres se han casado o unido antes de los 21 años, e inclusive muchas lo hicieron siendo menores de edad. Para la mayoría de mujeres implicó asumir un embarazo y maternidad temprana y vivir en un contexto de pobreza y extrema pobreza con una serie de vulnerabilidades.
- **Los agresores son personas cercanas a la vida de las mujeres:** en los casos que ha atendido AGIMS, en su mayoría (más de 96%) los principales agresores identificados por las mujeres son de su entorno familiar más cercano: esposos, parejas, exparejas, padres, padrastrlos, abuelos, tíos, primos. Solamente el 4% han sido agredidas por extraños o desconocidos.
- **Dependencia afectiva:** un número significativo de mujeres, no se han animado a denunciar por la dependencia emocional o afectiva con sus agresores (especialmente cuando es su pareja, padre o abuelo). Esto se relaciona con la forma en que las mujeres han sido formadas para asumir sus relaciones, desde una concepción idealizada y con mandatos de aceptación y fidelidad. Las mujeres que se acercan al CAIMUS no habían logrado reunir el valor y la decisión para denunciar, y ahora que lo están haciendo enfrentan muchos miedos y confusiones.
- **Dependencia económica:** Este tipo de dependencia termina siendo fundamental para que las mujeres puedan o no terminar con una relación violenta. La mayoría de mujeres no se animan a denunciar porque dependen económicamente de quien las agrede.
- **Consecuencias de la violencia:** Las consecuencias que impactan en la posibilidad para denunciar de las mujeres, son: haber tenido que dejar su casa de forma momentánea o abandonarla de manera definitiva; tuvieron que dejar de trabajar producto de la violencia; no tienen recursos propios para alimentarse ella y sus hijos; no tienen trabajo ni ingresos propios.

⁴ El concepto de ideal romántico es una construcción social que se encarga de idealizar el amor, con la finalidad de que las mujeres sueñen con la figura del príncipe azul, con una entrega incondicional, sumamente dependiente de la figura del hombre, necesitada de su protección y afecto. Como dice Coral Herrera (2019) “Por amor” aguantamos insultos, violencia, desprecio. Somos capaces de humillarnos “por amor”, y a la vez de presumir de nuestra intensa capacidad de amar. “Por amor” nos sacrificamos, nos dejamos anular, perdemos nuestra libertad, perdemos nuestras redes sociales y afectivas. “Por amor” abandonamos nuestros sueños y metas, “por amor””

3.3. Tipología de casos que aborda AGIMS

La necesidad de acceso a la justicia para las mujeres, excede los hechos relacionados con la violencia de género, por lo cual para AGIMS ha sido necesario establecer criterios para definir la tipología de casos que asesoran y/o acompañarán desde el CAIMUS.

3.3.1. Casos que se acompañan:

- 1) Violencia en Contra de la Mujer: violencia física, violencia sexual, violencia psicológica, violencia económica, verbal y patrimonial.
- 2) Fijación de Pensión alimenticia
- 3) Aumento de Pensión Alimenticia
- 4) Juicios Ejecutivos
- 5) Juicios de Filiación y Paternidad
- 6) CASOS ESPECIALES: Divorcios ordinarios, declaración de gananciales.
- 7) Asesoría y acompañamiento a defensoras y defensores de derechos humanos.

3.3.2. Casos que se asesoran puntualmente o se refieren, pero que no se acompañan:

- 1) Violencia de Mujer a Mujer
- 2) Créditos Bancarios
- 3) Casos sobre terrenos, herencias, procesos de Intestado
- 4) Casos de jubilación
- 5) Casos laborales
- 6) Discriminación
- 7) Atención para hombres
- 8) Maltrato Infantil
- 9) Recuperación y abrigo temporal de menores de edad
- 10) Asesinato
- 11) Extorsión
- 12) Calumnia, difamación e injuria
- 13) Lesiones, violencia física

Estos casos se refieren hacia el Instituto de la Defensa Pública Penal, o hacia los bufetes populares de la Universidad de San Carlos, Universidad Rafael Landívar o Universidad Mariano Gálvez.

Siempre que viene una mujer, se le atiende, se le orienta y se le explica. Es necesario escucharla, pues siempre hay alguna forma de violencia, discriminación y racismo.

- En casos de divorcio, solo se acompaña a quienes tienen proceso por otras violencias (pensión, violencia física) pero no se hace solo por eso.
- Pelear derecho del 50% de los bienes que han adquirido en matrimonio, pero siempre asociado a casos con otras formas de violencia física o negación de pensión.

Cuando se presentan casos de mujeres que cuentan con los recursos económicos y de apoyo familiar se opta por la asesoría puntual. Antes cuando no se tenía a trabajadora social, el problema era más evidente; pues ahora se puede visitar a las mujeres y se conoce su situación económica y su situación real en el fenómeno de violencia. Este es uno de los mecanismos que ha ayudado a disminuir este tipo de casos en que solo se da asesoría, pero no acompañamiento legal o terapéutico.

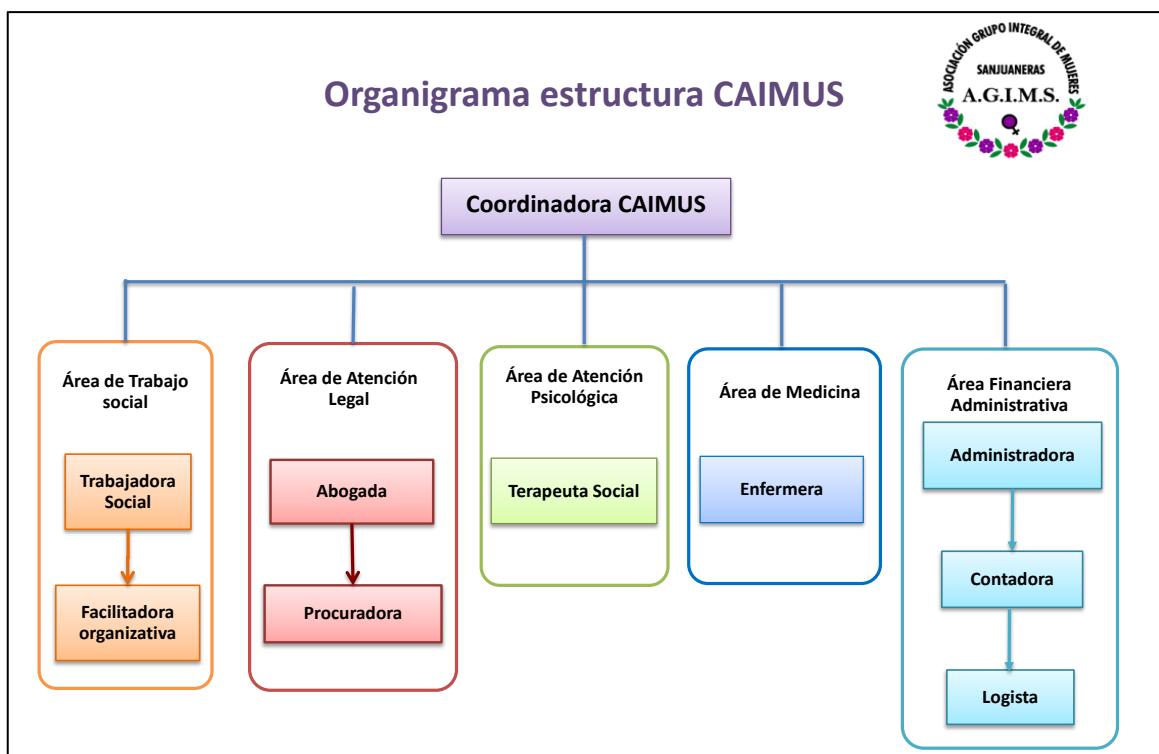
3.4. Organización interna del CAIMUS de AGIMS

Dentro del CAIMUS, existe un equipo de trabajo que se organiza en 5 áreas de atención:

- 1) Área de trabajo social
- 2) Área de atención legal
- 3) Área de atención psicológica
- 4) Área de medicina
- 5) Área financiera administrativa

En cada área de atención hay una o más profesionales y/o técnicas que tienen la responsabilidad de acompañar a las sobrevivientes de violencia de acuerdo a su experticia.

El organigrama existente en el CAIMUS de AGIMS, es el siguiente:



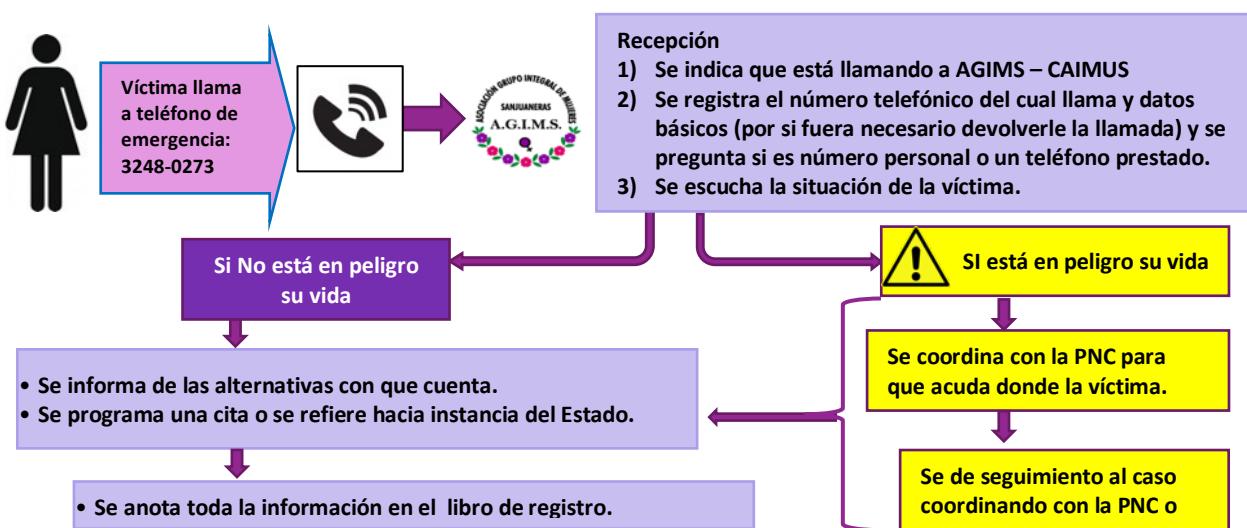
4. ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA

Debido a la realidad rural, con bajo acceso a telefonía fija o móvil, es menos frecuente que las mujeres de San Juan Sacatepéquez utilicen la consulta telefónica, sin embargo estableció esta modalidad de atención en el marco de la pandemia de COVID 19 y continuará funcionando de forma permanente. AGIMS cuenta con número telefónico para emergencias y ha realizado una campaña de comunicación en sus redes sociales y con medios locales para dar a conocer esta forma de atención:



La atención telefónica se realiza en horario de 8 de la mañana a 5 de la tarde en las oficinas de AGIMS, y fuera de este horario atienden las encargadas del teléfono de emergencia.

4.1. Pasos de atención telefónica



4.2. Recomendaciones para atención telefónica

Cuando se atiende vía telefónica, es importante considerar que se deben acatar una serie de recomendaciones para asegurar una atención de calidad a la víctima que está llamando, y tomar en cuenta que puede ser una situación de emergencia en donde su vida o seguridad podría estar en riesgo. Por lo tanto se deben tomar en cuenta las siguientes recomendaciones para la atención:

	Qué hacer	Qué NO se debe hacer
1. Contacto emocional psicológico	<ul style="list-style-type: none">• Asumir una actitud de escucha. Reflejar sentimientos y hechos.• Establecer comunicación abierta, sin juicios de valor, que ofrezca confianza y comprensión.	<ul style="list-style-type: none">• Contar tu propia historia. Juzgar hechos y sentimientos. Justificar la actitud del agresor.
2. Dimensiones del problema	<p>Formular preguntas abiertas:</p> <ul style="list-style-type: none">• ¿Qué espera del servicio de la línea de atención telefónica?• ¿Quién la apoya en esta situación?• ¿Qué consecuencias considera que ha tenido esta violencia en su vida?• ¿Considera que está en situación de peligro o riesgo?, ¿Tiene a dónde ir?• ¿Dónde se encuentra actualmente?	<ul style="list-style-type: none">• Hacer preguntas que propicien respuestas cerradas (sí/no).• Permitir interrupciones continuas.• Ignorar signos de peligro.
3. Posibles soluciones	<ul style="list-style-type: none">• Motivar la lluvia de ideas.• Abordar los obstáculos conjuntamente con la persona que llama.• Establecer prioridades, atención física o que ponga en peligro a la mujer o a sus familiares.	<ul style="list-style-type: none">• Permitir la visión en túnel, sin salida.• Dejar que se queden obstáculos sin explorar.• No contribuir a que la mujer defina sus prioridades.
4. Pasos concretos	<ul style="list-style-type: none">• Dar un paso a la vez.• Establecer metas a corto plazo.• Confrontar cuando sea necesario.• Ser directa o precisa cuando sea necesario, por ejemplo, cuando esté en riesgo la vida de la persona.• Actuación ante la decisión de la víctima	<ul style="list-style-type: none">• Intentar que la mujer resuelva todo de inmediato.• Obligarla a tomar decisiones.• No proponer opciones o alternativas. Sentimos que damos alternativas al momento de informar que debe hacer respecto al peligro que tiene.
5. Progreso	<ul style="list-style-type: none">• Llegar a un acuerdo para búsqueda de ayuda.• Evaluar las etapas de acción. De acuerdo a la tipología de violencia,	<ul style="list-style-type: none">• Dejar detalles al aire o suponer que la persona continuará con la acción del plan bajo su propia responsabilidad.• Cerrar la llamada sin llegar a un acuerdo.

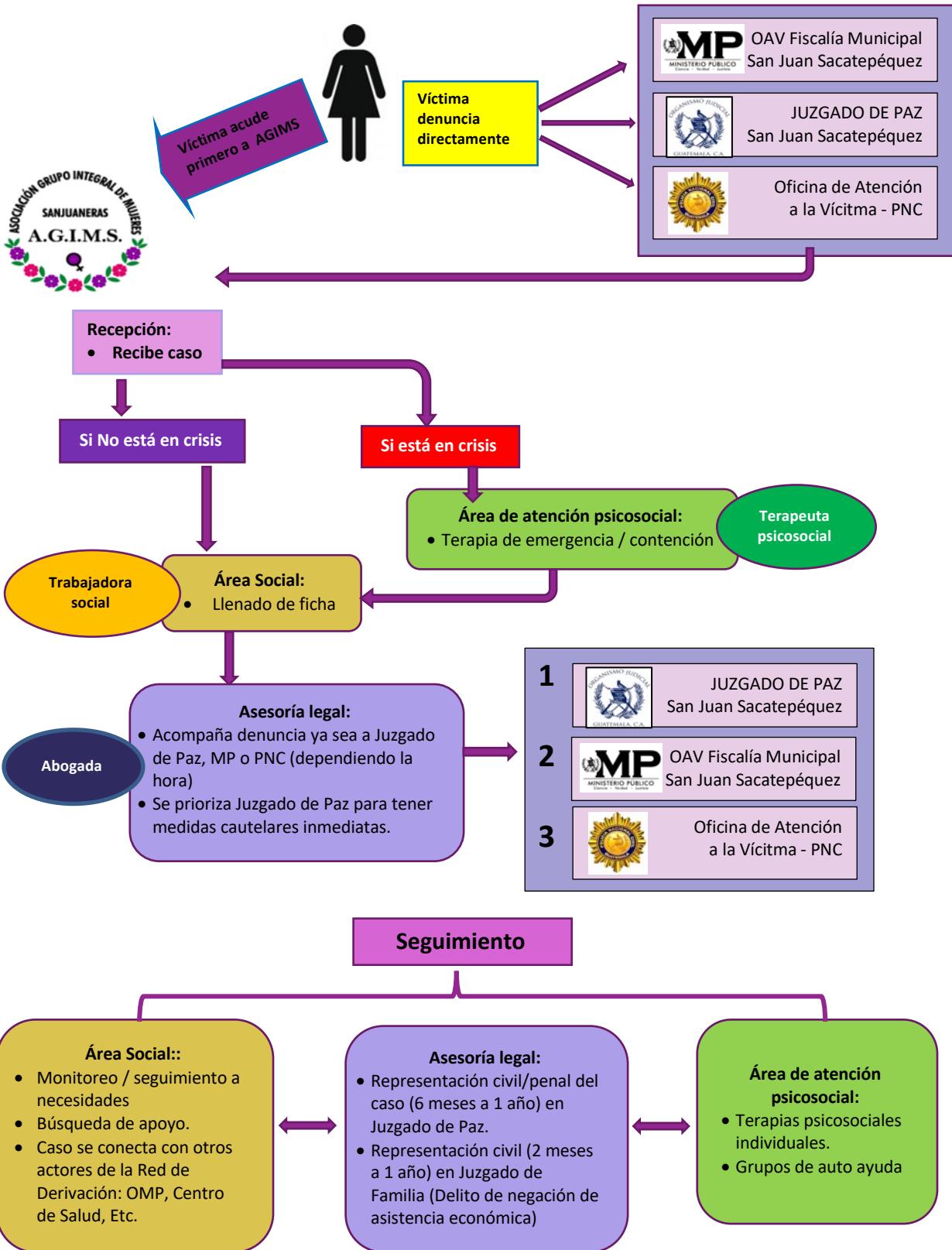
5. ATENCIÓN PRESENCIAL EN EL CAIMUS

La atención en el CAIMUS se realiza en horario de 8 de la mañana a 5 de la tarde. (En las oficinas de AGIMS en San Juan Sacatepéquez.

En el CAIMUS de San Juan Sacatepéquez, AGIMS cuenta con los siguientes servicios:

- Atención inicial en recepción
- Atención trabajadora social
- Asesoría legal y seguimiento legal de casos
- Terapias psicosociales y grupos de autoayuda

5.1. Diagrama de lógica de atención del CAIMUS de AGIMS



En el CAIMUS se atiende en dos pasos:

- **Primer paso:** atención inicial en recepción para ver la característica particular del caso y derivarlo al área del CAIMUS que corresponda.
- **Segundo paso:** ruta de atención de acuerdo a la tipología del caso: Violencia económica, violencia sexual, violencia contra la mujer, etc.

5.2. Atención inicial

Se da para informar a cada sobreviviente de violencia que acude a la institución sobre la situación que está atravesando, qué tipo de derechos humanos se les están violentando, qué delitos se están cometiendo, y qué tipo de leyes existen que la protegen como mujer. También se le hace ver si se encuentra en grave riesgo su vida o la de otros familiares y cómo resguardar su integridad física y psicológica. Por otra parte, se le informa las opciones de acompañamiento que ofrece AGIMS y que es su decisión personal la forma en que quiera abordar la solución al problema.

4.1.1. Atención inicial de recepcionista

La recepcionista del CAIMUS-AGIMS, es el primer contacto que la víctima tendrá con la institución, por lo cual juega un rol fundamental en la creación de un ambiente de confianza y respeto. La atención que brinda la recepcionista es la siguiente:

- 1) Se escucha a la mujer que llega a solicitar apoyo al Centro de Atención Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia -CAIMUS-, que maneja AGIMS.
- 2) Rellena la ficha general con datos de la mujer afectada. (registro general de control con datos de la víctima, se anotan datos básicos en el libro de control y registro)
- 3) Garantiza no hacer interrogatorios innecesarios que no correspondan a su labor, para evitar revictimización de las mujeres.
- 4) Deriva al área que corresponda dentro del CAIMUS (social, legal, psicosocial o médica)

5.3. Atención en Área de trabajo social

La intervención de la Trabajadora Social se realiza a través de una conversación en que se trata de establecer la historia de vida de la víctima, que permita apoyar a las usuarias para identificar su situación y dimensionar la problemática que enfrenta y cuáles podrían ser las opciones de apoyo.

Para esto desarrolla las siguientes acciones:

- Desarrollo del trabajo social clínico, para ayudar a la mujer a afrontar su conflicto.
- Trabajo de análisis y profundización en su situación actual, sus sentimientos, emociones, vivencias, dificultades, necesidades y la manera en que todo ello se manifiesta en diferentes contextos significativos.
- Identificar opciones y oportunidades para apoyarle en restablecer las redes de apoyo que se han perdido a consecuencia del aislamiento que provoca la violencia.
- Llenado de ficha que integra datos de la víctima y situación que enfrenta, así como las observaciones derivadas de la atención social.
- Seguimiento del proceso institucional de la atención, dentro y fuera de la institución para obtener beneficios de la seguridad social para mejorar su calidad de vida.

5.4. Atención en Área Psicosocial

Se brinda una atención con pertinencia cultural, desde nuestra cosmovisión maya Kaqchikel, desde la recuperación de nuestra medicina ancestral, a través de plantas medicinales.

- La persona encargada de la entrada (repcionista o personal del CAIMUS) identifica si la mujer víctima esta en crisis y necesita ser referida con la terapeuta psicosocial.
- Atención para la mujer víctima desde la perspectiva de apoyo energético, generando confianza para la estabilidad emocional y la apertura al dialogo desde nuestro idioma y con pertinencia cultural.
- Se integran a los grupos de auto ayuda y los procesos formativos que implementa AGIMS, para la recuperación del proyecto de vida personal.
- A través de la experiencia de los procesos, ellas tienen el compromiso de dar seguimiento al proceso de sanación y auto ayuda personal y colectiva.
- Cuando es necesario da atención personal, especialmente en casos de crisis, con las mujeres que están siendo acompañadas social y legalmente, y con quienes participan en los grupos de autoayuda.

5.5. Atención en Área salud (médica)

La atención de salud que realiza la enfermera, puede darse en dos vías: atención a las mujeres que llegan a denunciar en general, y atención a mujeres con casos de emergencia (violencia sexual o violencia física extrema).

5.5.1. Atención en salud a casos en general

- Realiza entrevistas iniciales en idioma materno Kaqchikel.
- Efectúa acompañamientos a mujeres sobrevivientes de violencia cuando no se encuentre la abogada o trabajadora social.
- Atiende medicamente a las mujeres, sus hijas e hijos
- Prepara el historial clínico/de mujeres sobrevivientes de violencia, hijos e hijas.
- Realiza discusión de historia de vida para elaborar estrategias de apoyo, salud y acompañamiento a mujeres sobrevivientes de violencia. (busca alternativas para la atención del equipo multidisciplinario).
- Realiza talleres y jornadas médicas en forma periódica sobre Derechos Sexuales y Reproductivos
- Elabora certificados médicos cuando sean requeridos
- Brinda asesoría y apoyo telefónico
- Asiste a reuniones o talleres en representación de AGIMS
- Elabora Informe mensual estadístico y narrativo
- Participa en las actividades de auto cuidado previamente planificadas.
- Tomar nota sobre la alimentación de su familia y brindar plan educacional.
- brindar educación sobre salud sexual y reproductiva.

Para el trabajo de atención en salud, se tienen alianzas y coordinación con el Centro de Salud de San Juan Sacatepéquez, para realizar las siguientes acciones:

- Articulación en jornadas de Papanicolaou con el centro de salud
- Articulación con el área de Salud Noroccidente.
- Referencia y acompañamiento a mujeres sobrevivientes de violencia, cuando se identifica con algún síntoma de enfermedad o cuando se encuentra en estado de gestación para el control prenatal.
- Referencia y acompañamiento a mujeres sobrevivientes de violencia cuando sus hijas(os) se encuentran en estado de desnutrición infantil al Centro Nutricional de Recuperación Infantil de San Juan Sacatepéquez.
- Referencia y acompañamiento al centro de salud cuando sus hijas(os) no tienen el control de vacunas y el control de peso y talla.

5.5.2. Atención de salud en casos de emergencia

Si en el CAIMUS se presenta un caso de emergencia de violencia sexual o violencia física extrema, después de la atención inicial y estabilización psicoterapéutica, se le refiere a la enfermera, que realiza la siguientes acciones:

Paso 1: Se realiza un examen visual cefalocaudal desde el momento que ingresa del CAIMUS

Paso 2: Explicar a que se tome la calma y brindar atención inmediata.

Paso 3: Se le toman signos vitales.

Paso 4: Se lleva a la víctima a la oficina que sirve de clínica en el CAIMUS, y se le informa a la Trabajadora Social y Abogada, para que se tomen las decisiones de a dónde referir, o que procede.

Paso 5: Se evalúa si la víctima tiene alguna herida abierta o fractura para brindarle atención inmediata, si fuera necesario.

Paso 6: Si la emergencia amerita algún analgésico se le brinda mientras se consulta con medico del Centro de salud o si los familiares deciden llevarla a algún otro centro asistencial.

6. ACOMPAÑAMIENTO LEGAL DE ACUERDO A TIPOLOGÍA DE CASOS

La atención legal del CAIMUS es una de las más requeridas, debido a la limitación que tienen las mujeres para acceder a la justicia, ya que en Guatemala la asesoría jurídica tiene costos muy altos y se tienen pocos espacios de acompañamiento legal gratuito por parte del Estado.

6.1. Atención en Área legal de casos de violencia contra las mujeres

Referencia del caso por parte de la Trabajadora Social con quien se hace un breve análisis del caso, se le da la bienvenida nuevamente y se le hace saber que se encuentra en un ambiente de confianza, luego se llevan a cabo el siguiente procedimiento:

- Se escucha la problemática por la que acude.
- Se identifica en que delito o falta encuadra la situación que está viviendo.
- Se le asesora y orienta legalmente sobre los derechos y obligaciones que le asisten y los delitos que se han cometido de acuerdo al relato de su caso, dándoles a conocer la existencia de leyes a favor de las mujeres.
- Se le explica en forma clara y sencilla cuales son las posibles rutas a seguir para lograr el acceso a la justicia de acuerdo a cada conflicto que se haya evidenciado.

- Se le indica cuales son las posibles soluciones y qué tipo de proceso se debe seguir para la resolución de su caso, con el fin que la usuaria tome la decisión.
- Se le da a conocer que información se necesita y cuáles son los documentos que debe presentar para iniciar el trámite del proceso.
- Se le hace saber cuál es el perfil que se requiere para la tramitación de su proceso legal y que se realizará un estudio socioeconómico, para conocer y recabar más información que será necesaria para brindarle una mejor atención y defensa hacia sus derechos.

Completada la información y documentación requerida, se inicia con el proceso legal dependiendo de cada caso:

- Se redacta el memorial de acuerdo a la información recabada y documentación presentada.
- Se le cita para la lectura y firma de la demanda.
- Se sacan las copias respectivas y se ingresa la demanda en el juzgado competente el cual puede ser Juzgado de Paz, Juzgado de Primera Instancia de Familia o Juzgado Pluripersonal de Primera Instancia de Familia con competencia específica para Procesos de Pensiones Alimenticias del Municipio y departamento de Guatemala.
- Se le da seguimiento al proceso hasta obtener una resolución afirmativa de la demanda planteada.
- Se procura el proceso para lograr la notificación a la parte demandada.
- Se evacuan las audiencias las que dependiendo del caso pueden ser de forma verbal o escrita
- Se da seguimiento y procuración a los procesos hasta la resolución mediante un convenio o sentencia.
- Si la resolución del proceso es mediante un convenio se procede con la apertura de la cuenta en caso de procesos de alimentos.
- Se espera a estar firme la resolución o sentencia y de ser necesario acudir a la Segunda instancia.

6.2. Atención de casos de violencia sexual

La violencia sexual es uno de las violaciones a los derechos humanos de las mujeres y uno de los delitos que siguen estando normalizados en la cultura patriarcal que impera en las sociedades. Muchos casos permanecen en silencio y quienes se animan a denunciar necesitan una atención que no re victimice y que las ayude a fortalecerse para enfrentar el proceso de denuncia y de reconstrucción de sus vidas.

6.2.1. Ruta de atención a casos de violencia sexual

Paso 1: recepción

- Atención de forma inmediata y de forma integral, evitando con ello la re victimización de la usuaria sobreviviente de violencia sexual
- En caso de presentarse una usuaria tras haber vivido un hecho de violencia sexual y/o agresión sexual en el cual la usuaria presenta crisis, el procedimiento a seguir es, darle una atención inmediata por lo que se refiere con la Psicoterapeuta, para darle una atención emocional de forma breve, estabilizarla.

6.2.2. Forma de canalización de casos de violencia sexual a ruta estatal

- En caso de presentar lesiones severas sin haber recibido atención médica, se refiere inmediatamente al Centro de Salud para que se le brinde la atención y es acompañada por parte de la Abogada y Enfermera.
- Posteriormente de haberle brindado los cuidados médicos necesarios y estabilizarla emocionalmente, se le apoya con asesoría y acompañamiento de la trabajadora social, para evaluar si la vida de la persona se encuentra en riesgo y posteriormente se refiere y acompaña de forma inmediata para la presentación de la denuncia en el Ministerio Público (si no la ha hecho antes).
- En el Ministerio Público se solicita el oficio para referencia hacia el Instituto Nacional de Ciencias Forenses (INACIF) para la evaluación médico forense.
- Posteriormente se le brinda el acompañamiento a la evaluación médica forense que realiza el INACIF, y a la aplicación del kit médico de emergencia, así como los cuidados médicos necesarios.
- Posteriormente se acude al Juzgado de Paz o Juez competente, para la solicitud de medidas de seguridad, las que pueden solicitarse de forma verbal o por escrito, asegurándonos que dichas medidas se hayan emitido con el fin de reducir el riesgo en el que se encuentra la víctima y de esa manera poder proteger su integridad tanto física como emocional.
- Como paso siguiente se da seguimiento a la notificación de dichas medidas de seguridad al agresor y con esto que se de cumplimiento a dichas medidas, coordinando con la Oficina de Atención a la Víctima de la Policía Nacional Civil para resguardar la integridad de la usuaria ante alguna situación eventual.

Paso 2: Seguimiento legal a casos de violencia sexual

- Posteriormente se le cita a la usuaria para dar seguimiento al proceso y se le explica de forma clara cuales son las etapas del proceso, en que etapa se encuentra y que diligencias de investigación se lleven a cabo
- Se refiere el caso a organizaciones de mujeres especializadas en el acompañamiento de casos de violencia sexual por la vía penal, tales como Mujeres transformando el Mundo (MTM), Grupo Guatemalteco de Mujeres (GGM) o Fundación Sobrevivientes (FS), para que puedan dar seguimiento a todas las etapas del proceso judicial, hasta lograr la sentencia condenatoria.
- Se da seguimiento al proceso y se le brinda acompañamiento social y psicosocial para ayudar a la víctima a superar el trauma, y en lo legal se le acompaña en todas las diligencias de investigación.

6.3. Atención legal a casos de pensión alimenticia y paternidad / filiación

Para AGIMS, de acuerdo a la experiencia de los años de trabajo de acompañamiento con víctimas y sobrevivientes de violencia, los casos más comunes que requieren de una atención legal por la vía de Familia son:

6.3.1. Fijación de pensión alimenticia

Fijación de pensión alimenticia:

Procede cuando el obligado legalmente a proveer todo lo necesario para sostenimiento de sus hijos y esposa referente a la alimentación propiamente dicha, educación, salud y no cumple se acude

ante los órganos competentes para que se suscriba un documento y se acuerde la cantidad que cubra todas las necesidades del hogar.

Aumento de pensiones alimenticias

En caso que ya haya sido fijada una pensión alimenticia para sus hijos o para la usuaria y las situaciones iniciales de la fijación de la pensiona han variado, las necesidades han aumentado y los ingresos del obligado han aumentado

Juicios ejecutivos en Vía de Apremio

Procede cuando el obligado al cumplimiento al pago de las pensiones alimenticias por medio de Convenio, Sentencia o Escritura Pública ha incumplido con las cuotas mensuales a las que está obligado

Juicio ordinario de declaratoria de Paternidad y Filiación

Procede el caso cuando el padre biológico no quiere reconocer como su hijo Procreado biológicamente

Aparte de este tipo de violencia económica y patrimonial, en la mayoría de los casos se vincula además con violencia física y psicológica, que inicialmente no es reconocida por las mujeres, pero que posteriormente queda evidenciada cuando se profundiza en el caso.

6.3.2. Ruta para casos de pensión alimenticia y paternidad / filiación

De acuerdo a la estructura, personal y recursos que tiene actualmente el CAIMUS-AGIMS, la ruta para atención para este tipo de casos de hacen las siguientes acciones:

- Referencia del caso por parte de la Trabajadora Social con quien se hace un breve análisis del caso, se le da la bienvenida nuevamente y se le hace saber que se encuentra en un ambiente de confianza.
- Se identifica en que tipo de proceso legal se va iniciar y se hace una explicación del porque es conveniente iniciar dicho proceso para la resolución de su caso
- Se le explica en forma clara y sencilla como será el proceso y cuales serian las posibles complicaciones que puedan surgir en su proceso e indicarle que debe informarnos en caso exista alguna situación eventual y si existiera cambio en su número de teléfono para estar comunicadas ante alguna situación que pudiera ocurrir durante la tramitación de su proceso para lograr el efectivo acceso a la justicia
- Se le da a conocer que información se necesita, cuáles son los documentos y los requisitos esenciales para iniciar el trámite del proceso:

6.3.3. Forma de canalización de casos a ruta estatal

Completada la información y documentación requerida se inicia con el proceso legal dependiendo de cada caso:

- Se redacta el memorial de acuerdo a la información recabada y documentación presentada
- Se le cita para la lectura y firma de la demanda
- Se sacan las copias respectivas y se ingresa la demanda en el juzgado competente el cual puede ser Juzgado de Paz, Juzgado de Primera Instancia de Familia o Juzgado Pluripersonal de Primera Instancia de Familia con competencia específica para Procesos de Pensiones Alimenticias del Municipio y departamento de Guatemala
- Se le da seguimiento al proceso hasta obtener una resolución afirmativa de la demanda planteada

- Se procura el proceso para lograr la notificación a la parte demandada
- Se evacuan las audiencias las que dependiendo del caso pueden ser de forma verbal o escrita
- Se da seguimiento y procuración a los procesos hasta la resolución mediante un convenio o sentencia.
- Si la resolución del proceso es mediante un convenio se procede con la apertura de la cuenta en caso de procesos de alimentos
- Se espera a estar firme la resolución o sentencia y de ser necesario acudir a la Segunda instancia

6.4. Atención casos de violencia contra defensoras de DDHH

El nivel de riesgo en que se encuentran las defensoras de DDHH, de sufrir agresiones tomando en cuenta las amenazas y las vulnerabilidades que tienen, así como la capacidad para defenderlas, las defensoras sufren algún tipo de agresiones y se enfrentan a riesgos específicos por ser mujeres o mujeres indígenas.

6.4.1. Ruta de atención a casos de defensoras

Paso 1: Dar aviso telefónico o personal a la Institución, por cualquier amenaza, intimidación y agresiones físicas directas a las defensoras.

Paso 2: Coordinación con la Procuraduría de Derechos Humanos (PDH) u organizaciones especializadas (UDEFEGUA) para el apoyo respectivo.

Paso 3: En caso de riesgo de vida, se deberán de disponer los medios y recursos institucionales para traslado inmediato a un lugar seguro.

6.4.2. Forma de canalización a ruta estatal

En caso de que exista la opción de la hacer denuncia en instancias estatales, se solicita apoyo para el acompañamiento de organizaciones especializadas en DDHH como UDEFEGUA, y si se requieren acciones legales se coordina con el Bufete Jurídico de DDHH, Bufete Jurídico de Pueblos Indígenas, Comité de Unidad Campesina, Waqib' Kej, u otras instancias que tienen abogados/as especializados en defensa de defensores de Derechos humanos.

7. SEGUIMIENTO DE CASOS

Para AGIMS, es importante que las mujeres que son usuarias del CAIMUS, puedan ir cambiando su realidad de violencia, por lo cual se les pide que firmen una carta compromiso con dos requisitos:

7.1. Requisitos para seguimiento de los casos

1) Participar en procesos de formación y en grupos de autoayuda:

Para que logren elevar su autoestima, incrementar su noción de derechos y reconstruir sus proyectos de vida. Sin embargo no siempre cumplen con este compromiso.

A pesar de ello, y debido al mandato que se tiene como CAIMUS, se les continúa acompañando, y se les hace recomendación de la necesidad de tener su proceso de sanación para motivarlas a participar.

También, debido al alto volumen de los casos que se acompañan, se priorizan los casos de quienes están comprometidas en su proceso de sanación. Algunas no se pueden comprometer por cuestiones laborales, por lo cual se ve la forma de apoyarlas.

2) Que autoricen a que se pueda contar su historia de forma anónima:

Este requisito es una forma de iniciar el proceso de sanación y para motivar / apoyar a que otras mujeres se atrevan a denunciar y aprendan de su experiencia.

Las víctimas son quienes toman la decisión de contar su experiencia de violencia y darle continuación a su caso y recuperación emocional.

Por otra parte, la experiencia ha enseñado que hay un importante número de mujeres que abandonan el proceso de denuncia que se ha iniciado en los juzgados, ya no contestan llamadas y se desaparecen, pues se han reconciliado con el agresor debido a que:

- Los hombres cuando tienen denuncia se acercan otra vez a las víctimas, convenciéndolas que van a cambiar, para que desistan de las denuncias.
- La situación económica se hace insostenible para las víctimas.
- Existe presión por parte de la familia de la víctima o de la familia del agresor para que retire la denuncia y vuelva con el agresor.

Por lo tanto, inicialmente se les explica cómo es el proceso de denuncia, lo que tienen que hacer para darle seguimiento al caso, así como las condiciones para que GIMS PUEDA dar el seguimiento.

Si en el proceso, la mujer desiste de la denuncia, se hace lo siguiente:

- Se les explica la dificultad de tiempo y que hayan abandonado sus sentencias, y la repercusión que tendrá esto si ella debe denunciar otra vez.
- Se les pide que traigan al esposo para que firme un carta de compromiso de que va a cambiar y que no la va golpear. Esto se hace para tener una constancia o prueba en caso de que vuelva a darse situación de agresión.
- La víctima debe firmar una “Carta de Desistimiento”, que sirve para parar el proceso legal y queda como antecedente en el expediente de la víctima.
- En los casos que se tuvieron avances legales, se le informa a la víctima las consecuencias que tendrá para el agresor.
- Si la víctima llega nuevamente a solicitar apoyo, después de haber pedido el desistimiento, se le da continuidad apoyándola de nuevo. Esto se hace con la claridad que no se les puede negar al apoyo y porque se entiende la dinámica del círculo de la violencia que enfrentan las mujeres.

8. OTRAS ÁREAS DE TRABAJO COMPLEMENTARIAS DEL CAIMUS-AGIMS

8.1. Coordinación del CAIMUS

Se encarga de la coordinación de CAIMUS y que el equipo de trabajo multidisciplinario brinde acompañamiento, apoyo y asesoría a todas las mujeres, adolescentes, niñas y niños que acudan, con calidad y calidez.

- Coordinar que la metodología (protocolo de atención) integral sea aplicada por el personal a su cargo con la atención personalizada y si fuera necesario referirles a donde corresponda.
- Coordinar con el equipo multidisciplinario de trabajo, el monitoreo de las entrevistas iniciales y acompañamientos.
- Realizar reuniones de coordinación con las responsables de cada área
- Es la responsable de coordinar la atención personalizada con calidad y calidez a las mujeres sobrevivientes de violencia con las Coordinadoras de los Centros de Apoyo Integral para Mujeres Sobreviviente de Violencia.
- Mantiene comunicación constante a través de la vía telefónica y electrónica con las coordinadoras de los Centros de Apoyo Integral. Propicia la discusión de historias de vida con el equipo de trabajo a su cargo con el objetivo primordial de elaborar estrategias de apoyo, acompañamiento, seguridad, defensa, empoderamiento y salud.
- Participa en las reuniones de Colectiva de Coordinación en forma mensual.
- Propicia espacios de intercambio de experiencias.
- Presenta mensualmente en forma electrónica informe consolidado.

8.2. Educadora / facilitadora (parte del área social)

Desarrollar los procesos educativos y de formación, así como actividades ocupacionales con un enfoque de pertinencia cultural, con el fin de crear nuevas formas de crear un nuevo panorama tanto en los hijos de las mujeres víctimas de violencia. Es responsable de dar seguimiento a los estudios o reforzar los contenidos por medio de desarrollo de destrezas y habilidades educativas coordinados con centros educativos de las y los hijos.

- Aplica, valida y evalúa el programa psico-educativo con base al Currículo Nacional Base.
- Brinda orientación inicial.
- Propicia reuniones formativas e informativas a las mujeres sobrevivientes de violencia, sus hijas e hijos que participan en la escuela del Albergue Temporal
- Realiza proceso de acompañamiento individual a menores con problemas de aprendizaje.
- Da seguimiento a contenidos educativos de acuerdo al nivel educativo de los menores previo a una evaluación de cómo se encuentran en el área académica para apoyar las áreas deficientes de las niñas, niños o continuar con el contenido académico.
- Atención de los hijos de las mujeres durante la terapia psicosocial, con la aplicación de proceso actividades de destrezas ludo-pedagógicas.
- Atención de y reforzamiento en los procesos de aprendizaje de los hijos e hijas de las mujeres de acuerdo a la evolución de proceso educativo.
- Desarrollo de actividades de, espacio de convivencia e interacción con las familias en el CAIMUS.
- Desarrollo de actividades ocupacionales con las mujeres actividades que crean un espacio de autoayuda en el proceso que están viviendo las mujeres y a crear espacios de recuperación emocional y de visión de vida.

8.3. ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

El área administrativa y financiera, tiene la responsabilidad de velar por el buen uso de los recursos monetarios a nivel institucional, desde el monitoreo de una buena ejecución acorde a planificación de presupuestos. AGIMS cuenta con una encargada administrativa quien vela por el cumplimiento de controles internos tanto administrativas como financieras y el apoyo de una asistente contable para el buen uso del sistema contable. Debe garantizar:

- Tener personal capacitado el Área.
- Tener y aplicar el manual de funciones.
- Asegurar el funcionamiento del sistema contable computarizado.
- Llevar registro de archivos digitales y físicos de contabilidad, informes, procedimientos administrativos, ejecución presupuestaria de proyectos y fuentes de verificación (memorias, informes de trabajo, etc.)
- Aplicar Política de Anticorrupción.
- Realizar auditorías por proyectos y auditoria institucional cada año.
- Aplicar procedimientos y tiempos para la entrega de liquidaciones para garantizar transparencia y eficiencia.

9. ANEXOS

9.1. Glosario

Misoginia: Odio, desprecio o subestimación a las mujeres por el solo hecho de serlo.

Relaciones de poder: Manifestaciones de control o dominio que conducen a la sumisión de la mujer y la discriminación en su contra.

Socialización de género:

La construcción social y cultural derivada del género, es decir, lo que significa ser un hombre y una mujer y las capacidades que supuestamente se derivan de eso, está muy presente en las relaciones afectivas. El hombre, conceptualizado como fuente de poder, como controlador de la situación, como dominador, y la mujer, como fuente de sumisión y dependencia. Estas concepciones son las que hacen que las relaciones afectivas no se desarrollem en igualdad y puedan degenerar en situaciones de violencia de género. La normalización de la violencia y la romantización de las relaciones violentas, hace que las mujeres tengan pocas redes de apoyo que las ayuden a salir de la situación en la que se encuentran.

Machismo: Aquellos actos, físicos o verbales, por medio de los cuales se manifiesta de forma vulgar y poco apropiada el sexism subyacente en la estructura social.

Sexismo: Conjunto de todos y cada uno de los métodos empleados en el seno del patriarcado para poder mantener la situación de inferioridad, subordinación y explotación del sexo dominado: el femenino.

Patriarcado: Es la manifestación e institucionalización del dominio masculino sobre las mujeres y niños, niñas de la familia y la ampliación de ese dominio sobre las mujeres en la sociedad en general.

Victimización secundaria o revictimización: En Derecho Penal, la víctima es la persona física o jurídica que sufre un daño provocado por un delito. El daño puede ser físico o moral, material o psicológico. Se puede ser víctima de delitos que no hayan producido un daño corporal físico como un robo o una estafa, siendo entonces el daño meramente patrimonial. Por lo general, el delito apareja daño moral al daño material sufrido.

El riesgo de revictimización consiste en que a los efectos padecidos por el delito sufrido, se le suman otros efectos provocados (o aumentados) por las experiencias a que es sujeta la persona que inicia el proceso legal o que es atendida en los servicios públicos. Cuando existe revictimización, el propio proceso penal se vuelve contra el niño o niña o la persona adulta víctima, que sufre ahora el otro maltrato: el institucional. La victimización o revictimización es el “resultado de la respuesta inadecuada, fría, incomprendible e insensible de las instituciones y los individuos hacia las víctimas. Así la victimización secundaria se deriva de las relaciones de la víctima con las instituciones sociales (servicios sociales, sanitarios, medios de comunicación, jurídicos, etc.)⁵

⁵ 15 UTE-UNFPA. Por una atención libre de victimización secundaria en casos de violencia sexual. El Salvador, 2013.

Víctima: Para el CAIMUS, una víctima es una mujer de cualquier edad a quien se le infinge cualquier tipo de violencia, daño o perjuicio y que es provocado por una acción u omisión de un hombre (violencia de género). En derecho penal, la víctima es la persona física que sufre un daño físico, moral, material o psicológico, provocado una a otra persona o institución. Se puede ser víctima de delitos que no hayan producido un daño corporal físico como un robo o una estafa, siendo entonces el daño solamente patrimonial o económico

Victimario: Victimario es aquel que, por su accionar, convierte a otro ser vivo en víctima (alguien que sufre algún tipo de daño por culpa de otro sujeto o por una situación azarosa). Las ideas de victimario y víctima, por lo tanto, funcionan por oposición.

Vulnerabilidad: Vulnerabilidad es el riesgo que una persona, sistema u objeto puede sufrir frente a peligros inminentes, sean ellos desastres naturales, desigualdades económicas, políticas, sociales o culturales. Las vulnerabilidades adoptan diferentes formas, dependiendo de la naturaleza del objeto de estudio, sus causas y consecuencias. Frente a un desastre natural como un huracán, por ejemplo, la pobreza es un factor de vulnerabilidad que deja a las víctimas inmovilizadas sin capacidad de responder adecuadamente.

Femicidio: Muerte violenta de una mujer, ocasionada en el contexto de las relaciones desiguales de poder entre hombres y mujeres, en el ejercicio del poder de género en contra de las mujeres.