

INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A:
DEFENSORÍA DE LA MUJER INDIGENA -DEMI-
RENGLÓN PRESUPUESTARIO 029

RENGLÓN PRESUPUESTARIO	029	UBICACIÓN	Oficina Central
No. DE CONTRATO	69-2023-029	NIT DEL CONTRATISTA	95874569
NOMBRE DEL CONTRATISTA	Gricelda Mercedes Pérez López	CÓDIGO UNICO DE IDENTIFICACIÓN	3314 32811 1204
OBJETO DEL CONTRATO	Brindar atención vía telefónica a mujeres indígenas que demandan la atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena.		
MONTO TOTAL DEL CONTRATO	Q. 31,500.00	PLAZO DEL CONTRATO	01 de junio al 30 de diciembre del año 2023
UNIDAD DONDE PRESTA SUS SERVICIOS	Dirección Ejecutiva		
PERÍODO DECLARADO	Mes de diciembre de 2023	MONTO A COBRAR	Q. 4,500.00
ACTIVIDADES SEGÚN CONTRATO	ACTIVIDADES O TAREAS DESARROLLADAS DURANTE EL PERÍODO DEL INFORME	RESULTADOS OBTENIDOS	
a) Atender vía telefónica a las mujeres que requirieran atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena.	Atender vía telefónica las llamadas de mujeres a través de la línea de emergencia 1529 –DEMI- con el saludo correspondiente en el idioma Mam e informar sobre los servicios gratuitos.	Se atendieron las llamadas con el saludo correspondiente en el idioma Mam a personas quienes llamaron en la línea de emergencia 1529, DEMI-. Brindando información acerca de los servicios gratuitos –DEMI- con las unidades integrales de casos, horario de atención, PBX y extensiones de las unidades administrativas, y oficinas regionales. Fue la cantidad de 46 llamadas atendidas. 25 llamadas atendidas en el centro de llamadas. 21 llamadas atendidas en el teléfono celular.	

<p>b) Apoyar en registrar las llamadas en plataforma digital Project DEMI de Casos nuevos y llamadas que no generan casos.</p>	<p>Registrar las llamadas atendidas en la línea de emergencia 1529. en plataforma Digital del Project DEMI, de casos nuevos, casos en seguimiento y llamadas que no generan casos según tipología.</p>	<p>Se registró 87 llamadas en la plataforma digital Project-DEMI- según tipología registrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 46 Llamadas de información sobre los servicios que brinda la Defensoría de la Mujer Indígena DEMI- ➤ 4 Llamadas sobre información sobre la oficina regional de: Izabal, Suchitepéquez, Baja Verapaz con la dirección y número telefónico. ➤ 21llamadas para información para números de emergencia de otras entidades. IGSS, Seguro Escolar, PNC, Fiscalía de la Mujer, MP. ➤ 2 Llamadas coordinadas con otras instituciones Policía Nacional Civil y Fiscalía de la Mujer. ➤ 3 Llamadas en seguimiento para corroboración de información. ➤ 1 Llamada saliente donde se refirió a usuaria en la oficina regional de Izabal. ➤ 5 Llamadas transferidas a unidades de atención integral de casos: Unidad Jurídico, Unidad Social y Psicológico. ➤ 5 Llamadas para Orientación sobre Violencia contra la Mujer y en sus diferentes manifestaciones.
<p>c) Apoyo en el seguimiento de llamadas que ingresan al área del Centro de Llamadas de la Defensoría de la Mujer Indígena.</p>	<p>Apoyaren el seguimiento de las llamadas cortantes y seguimiento en la línea de emergencia 1529.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se realizaron 3 llamadas en seguimiento por corroboración de información DEMI- - 01 Llamada saliente donde se refirió en la oficina regional de Izabal para asesoría.

	<p>Brindar Orientación a mujeres víctimas de violencia e indicarles los derechos que tienen dependiendo del caso que presente.</p>	<p>- Se realizó 02 coordinaciones con otras identidades en donde se le dio seguimiento, con la PNC Y Fiscalía de la Mujer.</p> <p>05 Llamadas recibidas donde se orientó a personas quienes llamaron en la línea de emergencia 1529 DEMI, por caso de violencia contra la mujer.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 Llamada por Demanda Laboral. ➤ 1 Llamada por Paternidad y Filiación. ➤ 1 Llamada por Pensión Alimenticia. ➤ 1 Llamada por Violencia contra la Mujer. ➤ 1 Llamada por Divorcio Voluntario.
<p>d) Orientar a las mujeres indígenas sobre sus derechos y casos que presentan sobre temas de: Pensión alimenticia, paternidad y afiliación, divorcio, violencia contra la mujer y apoyo psicológico, familiar, individual, grupal y de pareja, entre otras.</p>	<p>Presenciar actividades de talleres, capacitaciones que facilite la institución y otras instituciones, así fortalecer más conocimientos con mujeres víctimas de violencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento del lineamiento del Manual Centro de Llamadas. - Reunión de manera virtual con CICAM seguimiento del Manual del centro de Llamadas- 	<p>Participación activa en la nueva función del manual del centro de llamadas.</p> <p>Se realizo la manipulación del nuevo manual del centro de llamadas con avance más estratégico.</p> <p>5 Llamadas transferidas a unidades de atención integral de casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 2 Llamadas a Unidad Jurídica. ➤ 1 Llamadas transferidas a Unidad Social. ➤ 2 Llamadas transferidas a Unidad Psicología.
<p>e) Apoyar en remitir casos nuevos a unidades de atención integral de casos, según sea la tipología. Así como casos de seguimiento en atención Jurídica, social y psicológica.</p>	<p>Transferir las llamadas a unidades de atención integral de casos nuevos, asesoría u orientación, ya sea en Unidad Jurídica, Unidad Social y Unidad Psicológica.</p>	<p>Se atendió 3 Llamadas donde se brindó información con los números de teléfono y dirección de las oficinas regionales tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 llamada Izabal
<p>f) Brindar información a las personas que llaman sobre los servicios de la – DEMI-, tanto de oficina central y sedes regionales (nombre de las profesionales</p>	<p>Socializar información de las oficinas regionales: a personas que hacen uso de la línea de emergencia 1529. DEMI-.</p>	<p>Se brindó información a las personas que llaman sobre los servicios de la – DEMI-, tanto de oficina central y sedes regionales (nombre de las profesionales</p>

<p>que atienden, dirección de sede y numerosos telefónicos.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - 1 Llamada Suchitepéquez - 1 Llamada Baja Verapaz
<p>g) Apoyar o solicitar apoyo en caso de emergencia a otras instituciones que atienden a mujeres que hayan sufrido alguna violencia (Policía Nacional Civil, Ministerio Público, instituto de la víctima entre otros.)</p>	<p>Facilitar el número de emergencia de otras entidades a personas que hacen uso de la línea de emergencia 1529. Tales como (Policía Nacional Civil, Fiscalía de la mujer, Ministerio Público y otras entidades).</p>	<p>21 Llamadas para información sobre números de emergencias de otras entidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 8 Llamadas para Policía Nacional Civil. - 3 Llamadas para PGN. - 3 Llamadas para la Fiscalía de la Mujer. - 3 Llamadas para el Ministerio Público. - 4 Llamadas para el Seguro Escolar.
<p>h) Apoyar en archivar y organizar informes mensuales, presentaciones y/otros documentos de forma digital</p>	<p>Realizar informe de llamadas atendidas en la línea de emergencia 1529 DEMI- y Presentación del consolidado de llamadas del mes correspondiente.</p>	<p>Se elaboró informe mensual de las llamadas atendidas en la línea de emergencias 1529 –DEMI- Entregada vía electrónica a Dirección Ejecutiva.</p>
<p>i) Otras actividades que le sea solicitadas por la Directora Ejecutiva y las autoridades de la Defensoría de la Mujer Indígena, que considere permanentes.</p>	<p>Dirección Ejecutiva. Despacho Superior.</p>	<p>Participación en la Ceremonia Maya DEMI- Se apoyo en la Oficina Central de la Academia de Lenguas Mayas.</p>

Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala 29 de diciembre del año 2023.

Firma del Contratista: _____

Nombre del responsable de verificar el informe: Licda.: Silvia Liset Elias Higueros de Morán

El responsable de verificar el cumplimiento del contrato, hace constar, que las actividades descritas en este informe responden a lo estipulado en el contrato y sus respectivos términos de referencia, para que procedan al trámite de liquidación respectivo.

<p><i>Silvia Liset Elias Higueros de Morán</i> Licda. Silvia Liset Elias Higueros de Morán Directora Ejecutiva Defensoría de la Mujer Indígena</p>	<p><i>Licda. Lilian Karina Xujutla</i> Licda. Lilian Karina Xujutla Defensora de la Mujer Indígena Defensoría de la Mujer Indígena -DEMI-</p>
<p>Firma y sello de Directora Ejecutiva</p>	<p>Nombre, firma y sello de la Defensora de la Mujer Indígena</p>



**INFORME FINAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A:
DEFENSORIA DE LA MUJER INDIGENA -DEMI-
RENGLÓN PRESUPUESTARIO 029**

RENGLÓN PRESUPUESTARIO	029	EN OFICINA:	Oficina Central
No. DE CONTRATO:	69-2023-029	NIT DEL CONTRATISTA	95874569
NOMBRE DEL CONTRATISTA	Gricelda Mercedes Pérez López	CÓDIGO UNICO DE IDENTIFICACIÓN	3314328111204
OBJETO DEL CONTRATO	Brindar atención vía telefónica a mujeres indígenas que demandan la atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena.		
MONTO TOTAL DEL CONTRATO:	Q. 31,500.00	PLAZO DEL CONTRATO:	01 de junio al 30 de diciembre del año 2023
UNIDAD DONDE PRESTÓ SUS SERVICIOS	Dirección Ejecutiva.		
ACTIVIDADES SEGÚN CONTRATO	TAREAS MENSUALES REPORTADAS DURANTE EL PERIODO CONTRATADO	RESULTADOS OBTENIDOS	
a) Atender vía telefónica a las mujeres que requieran atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena.	Brindar Información a mujeres a través de la línea de emergencia 1529.-DEMI. Con el saludo correspondiente en el idioma Mam e indicar sobre los servicios gratuitos.	Se atendieron 474 llamadas en la línea de emergencia 1529 de la Defensoría de la Mujer Indígena.-DEMI- 275 llamadas atendidas en el centro de llamadas con la siguiente información brindada. Servicios gratuitos que brinda DEMI- Horario de atención sede central, número del PBX-, Número de teléfono y dirección de oficinas regionales, atención a las	



		<p>unidades integrales de casos.</p> <p>191 Llamadas atendidas en el teléfono celular con las siguientes informaciones brindadas. Servicios gratuitos que brinda DEMI-, Horario de atención sede central, número del PBX, Número de teléfono y dirección de oficinas regionales, atención a las unidades integrales de casos.</p>
<p>b) Apoyar en registrar las Llamadas en plataforma digital Project DEMI- de casos nuevos y Llamadas que no generen caso</p>	<p>Registrar todas las Llamadas atendidas en la línea de emergencia 1529. En plataforma Digital del Project –DEMI-, de casos nuevos, casos en seguimiento y Llamadas que no generen casos según la tipología que corresponde.</p>	<p>734 Llamadas registradas en la plataforma digital Project DEMI- según la tipología registrada.</p> <ul style="list-style-type: none">- 474 Llamadas de información sobre los servicios que brinda la Defensoría de la Mujer Indígena-DEMI-- 21 Llamadas en donde se brindo información de oficinas regionales con dirección y número de teléfono.- 135 Llamadas para información con los números de emergencias de otras entidades tales como: IGSS, PNC, Fiscalía de la Mujer, Ministerio Público, Seguro Escolar, PGN, CODISRA y otros.- 19 Llamadas en seguimiento por corroboración de información DEMI-- 01 Llamada referida en la oficina regional de Izabal por orientación.



		<ul style="list-style-type: none">- 2 Coordinaciones realizadas con otras entidades. PNC Y Fiscalía de la Mujer.- 52 Llamadas transferidas a las unidades de atención integral de casos: Unidad Jurídica, Unidad Social y Unidad Psicología.- Se orientó a 30 Personas quienes marcaron la línea de emergencia 1529, -DEMI- por casos de Violencia en sus diferentes manifestaciones.
c) Apoyar en el seguimiento de llamadas que ingresan al área del Centro de Llamadas de la Defensoría de la Mujer Indígena.	Apoyo en el seguimiento de las llamadas cortantes y en seguimiento de casos en la línea de emergencia 1529.	<ul style="list-style-type: none">- Se realizó 22 Llamadas en seguimiento.- 19 Llamadas por corroboración de información – DEMI-,- 1 Llamada en seguimiento donde se refirió a usuaria en la oficina regional de Izabal para asesoría.- 2 Coordinaciones realizadas con otras entidades. – PNC- Fiscalía de la Mujer.
d) Orientar a las mujeres indígenas sobre sus derechos y casos que presentan sobre temas de: Pensión alimenticia, paternidad y afiliación, divorcio, violencia contra la mujer y apoyo psicológico, familiar, individual, grupal y de pareja, entre otras.	Orientar a las mujeres indígenas víctimas de violencia e indicarles sus derechos que tienen dependiendo del caso que presente. personal, familiar, grupal entre otras tipologías. haciendo uso de la línea de emergencia 1529 -DEMI-	<ul style="list-style-type: none">✓ Se orientó a 30 Personas quienes marcaron la línea de emergencia 1529, -DEMI- por casos de Violencia contra la Mujer.- 7 Orientación por Violencia contra la Mujer.- 4 Orientación por Pensión Alimenticia.- 5 Orientación por Paternidad y Filiación.- 4 Orientación por Demanda Laboral- 4 Orientaciones por Divorcio voluntario.- 2 Orientaciones por Bienes e Inmuebles.- 2 Orientación por Menaje de casa- 2 Orientación por Niñez y Adolescencia.



<p>Presenciar actividades de talleres, capacitaciones que facilite la institución y otras instituciones, para fortalecer más conocimientos con mujeres víctimas de violencia.</p>	<ul style="list-style-type: none">✓ Charla Virtual con la Organización de CIPRODENI.✓ Capacitación impartida por: Cruz Roja.➤ Unidad Comunicación Social.✓ Se presenció taller virtual con Cruz Roja, con el tema “ESTILOS DE VIDA SALUDABLE”- Capacitación virtual por el Ministerio de Cultura y Deporte sobre “PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES INDIGENAS”.✓ Capacitación por la COMISIÓN PRESIDENCIAL EN EL SECTOR	<ul style="list-style-type: none">✓ Con el tema impartido nos ayudo a tener más conocimiento para la trata de personas y derechos de la niñez y adolescentes.✓ Se logro obtener más información con la temática impartida Protección género e inclusión.➤ Se apoyo en facilitar información acerca de -DEMI- que brinda a Mujeres Víctimas de Violencia✓ Es importante saber que alimentos consumir para una buena alimentación, de esa manera cuidar nuestra cuerpo y salud. También realizar ejercicios después de labor para desestresar.- Se adquirió más conocimiento y fortalecimiento para una mejor atención hacia las usuarias que marcan la línea de emergencia 1529.-DEMI-✓ Fue de mucha importancia saber que es un delito si se da un caso en una institución,
---	---	--



	<p>PÚBLICO.</p> <ul style="list-style-type: none">- Participar en actividad con Cruz Roja con el tema "AUTOCUIDADO".➤ Participar en actividades de manera virtual, por Unidad de Comunicación Social.- Reunión con PENUD de forma virtual.✚ Presenciar charla virtual con la unidad administrativa Comunicación Social (Empoderamiento económico de la mujer Indígena).- Seguimiento del lineamiento de manual DEMO.- Reunión de manera virtual con CICAM seguimiento del programa -	<p>empresas y otros que brinden un trabajo, pero de forma corrupta y no digno.</p> <ul style="list-style-type: none">- Se participó en actividad con Cruz Roja, que contribuyó a mejorar la estabilidad emocional para la atención telefónica a personas que hacen uso de la línea de emergencia.➤ Participación vía virtual, la importancia y beneficio de plantas naturales.- Se aportó para con el proceso del manual para la línea de emergencia 1529 –DEMI-.✚ Se obtuvo conocimiento para orientar a mujeres víctimas de violencia con el tema de empoderamiento económico.- Participación de manera virtual con las instrucciones la forma de ingresar los datos de usuarias en el programa DEMO-- Participación de forma virtual con la manipulación del programa.
<p>e) Apoyar en remitir casos nuevos a unidades de atención integral de casos, según sea la tipología. Así como casos de seguimiento en atención Jurídica, social y psicológica.</p>	<p>Realizar transferencias de llamadas correspondientes a unidades de atenciones integrales de casos nuevos, asesoría u orientación: Unidad Jurídica, Unidad Social y Unidad Psicológica.</p>	<p>52 Llamadas transferidas a las unidades de atención integral de casos:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ 30 Llamadas en Unidad Jurídica por seguimiento de caso. Pensión Alimenticia, paternidad y



		<p>filiaación, cobro de Pensión Alimenticia Atrasado.</p> <ul style="list-style-type: none">➤ 13 Llamadas transferidas en Unidad Social por: Violencia Intrafamiliar, asesoría y pensión alimenticia.➤ 9 Llamadas transferidas a Unidad Psicología por citas. <p>se atendió 21 llamadas donde se les brindo información de las oficinas regionales de –DEMI-</p>
<p>f) Brindar información a las personas que llaman sobre los servicios de la –DEMI-, tanto de oficina central y sedes regionales (nombre de las profesionales que atienden, dirección de sede y numerosos telefónicos.</p>	<p>Socializar información de las oficinas regionales tales como: Dirección de oficina regional, número de teléfono, correos electrónicos, nombre de delegadas y encargadas. A personas quienes lo solicitan llamando en la línea de emergencia 1529.</p>	<ul style="list-style-type: none">- 3 Llamadas para San Marcos.- 1 Llamada para Sololá.- 1 llamada para Chimaltenango.- 1 llamada para Petén.- 1 llamada para Totonicapán.- 2 Llamadas para Huehuetenango.- 4 Llamadas para Quetzaltenango.- 2 Llamadas para Santa Rosa.- 3 Llamadas para Izabal.- 2 Llamada para Suchitepéquez- 1 Llamada para Baja Verapaz
<p>g) Apoyar o solicitar apoyo en caso de emergencia a otras instituciones que atienden a mujeres que hayan sufrido alguna violencia (Policía Nacional Civil, Ministerio Público, instituto de la víctima entre otros.)</p>	<p>Proporcionar el número telefónico de emergencia a personas quienes hacen uso de la línea de emergencia 1529. (IGSS, PNC, Fiscalía de la Mujer, Ministerio Público, Seguro Escolar, PGN, CODISR, Bomberos voluntarios, Bomberos Municipales, Pro vial, Cruz Roja, Seguro Escolar, CONADI, Denuncias Anónimas)</p>	<p>135 Llamadas para información de los números de emergencias de otras entidades.</p> <ul style="list-style-type: none">- 15 Llamadas para IGSS.- 34 Llamadas para PNC.- 20 Llamadas para Fiscalía de la Mujer.- 15 Llamadas para Ministerio Público.- 13 Llamadas para PGN.



		<ul style="list-style-type: none">- 3 Llamadas para CODISRA.- 2 Llamadas para Bomberos voluntarios- 3 Llamadas para Bomberos Municipales.- 3 Llamadas para Pro vial- 4 Llamadas para Cruz Roja- 17 Llamadas para Seguro Escolar- 3 Llamadas para CONADI- 3 Llamadas para Denuncias Anónimas
h) Apoyar en archivar y organizar informes mensuales, presentaciones y/otros documentos de forma digital.	Realizar informe de Llamadas atendidas durante los meses de junio, julio agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre del presente año 2023, en la línea de emergencia 1529- DEMI- <ul style="list-style-type: none">- Presentar el Consolidado de Llamadas de junio, julio agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre.	Se elaboró un informe general durante los meses de trabajo, en la Defensoría de la Mujer Indígena. – DEMI- <ul style="list-style-type: none">- Se elaboró un consolidado de los meses laborados y entregado vía correo electrónico a Dirección Ejecutiva.
i) Otras actividades que le sea solicitadas por la Directora Ejecutiva y las autoridades de la Defensoría de la Mujer Indígena, que considere permanentes.	Despacho Superior.	<ul style="list-style-type: none">-Se apoyó en Despacho para sacar copias de documentos.-Se Apoyó en Despacho en entrega de Documento en la Oficina Central de la Procuraduría General de la Nación. Z 13.-Se apoyó en Entrega de Documento en SEGEPLAN.



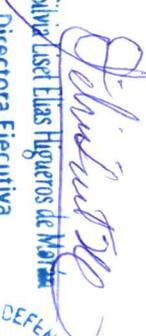
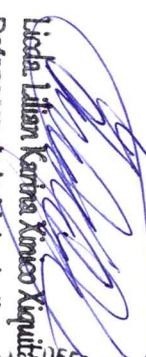
	Dirección Ejecutiva.	<ul style="list-style-type: none">- Se realizó una comisión en ir a traer documento en la Oficina de Lenguas Mayas zona 9.- Participación en la Ceremonia Maya DEMI-- Se poyo a Dirección Ejecutiva en una comisión.- Se apoyó en búsqueda de documento, en la Unidad de Inventario.
--	----------------------	---

Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala 29 de diciembre del año 2023.

Firma del Contratista: 

Nombre del responsable de verificar el informe: Licda. Silvia Liset Elías Higueros de Morán

El responsable de verificar el cumplimiento del contrato, hace constar, que las actividades descritas en este informe responden a lo estipulado en el contrato y sus respectivos términos de referencia, para que procedan al trámite de pago respectivo.

<p> Licda. Silvia Liset Elías Higueros de Morán Directora Ejecutiva Defensoría de la Mujer Indígena</p> 	<p> Licda. Lilian Karina Ximenes Xiquilit Defensora de la Mujer Indígena -DEMI- Defensoría de la Mujer Indígena -DEMI-</p> 
---	---

Firma y sello de Directora Ejecutiva

Nombre, firma y sello de la Defensora de la Mujer Indígena



**INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A:
DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA -DEMI-
RENGLÓN PRESUPUESTARIO 029**

RENGLÓN PRESUPUESTARIO	029	UBICACIÓN	Oficina Regional de Santa Rosa	
Nº. DE CONTRATO	65-2023-029	NIT DEL CONTRATISTA	2345137-8	
NOMBRE DEL CONTRATISTA	Evelia Lemus Marroquín de Pérez	CÓDIGO ÚNICO DE IDENTIFICACIÓN	1955429910602	
OBJETO DEL CONTRATO	Brindar atención, orientación y tratamiento psicológico con pertinencia cultural reivindicando valores y principios de las mujeres indígenas a través de terapias individuales, grupales o familiares para la recuperación de su salud mental y emocional.			
MONTO TOTAL DEL CONTRATO	Q59,500.00	PLAZO DEL CONTRATO	De 01 de junio a 31 de diciembre de 2023	
UNIDAD DONDE PRESTA SUS SERVICIOS	Unidad psicológica de la Oficina Regional de Santa Rosa			
PERÍODO DECLARADO	Diciembre 2023	MONTO A COBRAR	Q8,500.00	
ACTIVIDADES SEGÚN CONTRATO	ACTIVIDADES O TAREAS DESARROLLADAS DURANTE EL PERÍODO DEL INFORME	RESULTADOS OBTENIDOS		
a) Apoyar en atender, evaluar u orientar a mujeres indígenas, víctimas de violaciones a sus derechos, para determinar el tipo de daño psicológico causado y definir el diagnóstico y	<ul style="list-style-type: none">Atención psicológica a usuarias que soliciten los servicios de la Oficina Regional de Santa Rosa.Elaboración de diagnósticos psicológicos de las usuarias que se atienden en la Unidad	<ul style="list-style-type: none">Se brindó atención psicológica con pertinencia cultural a 15 usuarias con casos ingresados de diciembre de 2023.Se elaboraron 15 diagnósticos psicológicos de usuarias atendidas en la		



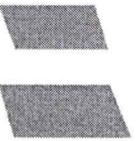
<p>tratamiento de los casos.</p>	<p>Psicológica de la Oficina Regional de Santa Rosa.</p> <ul style="list-style-type: none">Realización de llamadas telefónicas a usuarias para dar seguimiento a casos del mes de marzo, junio, julio, agosto, septiembre octubre y noviembre de 2023	<p>Unidad de Psicología para su debido tratamiento y seguimiento. Las tipologías registradas son: relación conflictiva con el cónyuge o la pareja, problemas de autoestima, estrés, duelo, problemas de conducta, problemas familiares</p> <ul style="list-style-type: none">25 llamadas telefónicas para reprogramación de citas realizadas a usuarias con casos en seguimiento del mes de marzo, junio, julio, agosto, septiembre octubre y noviembre 2023 en la Unidad de Atención Psicológica.
<p>b) Apoyar en atender a las hijas e hijos de usuarias víctimas presenciales de violencia con terapias orientadas a lograr la recuperación emocional de su entorno familiar.</p>	<ul style="list-style-type: none">Atención psicológica a hijas e hijos de usuarias que solicitan los servicios de la Unidad Psicológica de la Oficina Regional de Santa Rosa.	<ul style="list-style-type: none">3 niñas y 1 niño fortalecidos emocionalmente mediante diferentes técnicas, entrevista, actividades lúdicas, expresión y movimiento, resolución de conflictos, terapia de grupo, terapia de juego, arte terapia, modificación de conducta, test proyectivos.Se dió seguimiento a 17 casos de hijos de usuarias que iniciaron su proceso en marzo junio, julio, agosto, septiembre octubre y noviembre.
<p>c) Apoyar en el seguimiento y registro físico y electrónico de los expedientes de los casos presentados por las mujeres indígenas.</p>	<ul style="list-style-type: none">Seguimiento en atención psicológica a 5 casos de usuarias atendidas durante el mes de marzo de 2023, 3 casos que iniciaron su proceso de atención psicológica en junio de 2023, 7 casos que iniciaron proceso psicoterapéutico en julio de 2023, 14 casos que iniciaron proceso psicológico en agosto	<ul style="list-style-type: none">87 casos reiniciaron su proceso psicoterapéutico satisfactoriamente fortaleciéndose y restableciéndose emocionalmente.



	<ul style="list-style-type: none">• Registro físico y electrónico de expedientes de casos que presentan las usuarias de la Oficina Regional de Santa Rosa.• Registro de cierre de expedientes de casos que presentan las usuarias de la unidad de psicología de la Oficina Regional de Santa Rosa• Entrega de tarjeta de citas a cada una de las usuarias quienes inician su proceso psicoterapéutico en la unidad psicológica en diciembre de 2023.	<ul style="list-style-type: none">• 15 expedientes registrados en el libro de registro de casos de usuarias que fueron atendidas en la Unidad de Atención Psicológica en diciembre de 2023.• 77 expedientes cerrados y registrados en el libro de registro de casos de usuarias que fueron atendidas en marzo y junio a diciembre de 2023 en la Unidad de Atención Psicológica.• 15 tarjetas entregadas a usuarias atendidas por primera vez en atención psicológica las mismas acudieron a sus citas psicológicas puntualmente.
<p>d) Elaborar informes mensuales y final de la atención brindada a mujeres indígenas o cuando sea requerido.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Redacción de informes del mes de diciembre de 2023 de los casos atendidos en la Unidad de Atención Psicológica.	<ul style="list-style-type: none">• Redacción y entrega de 12 informes mensuales en el mes de diciembre de las usuarias atendidas en la Unidad Psicológica.• Informes entregados mediante formulario electrónico siendo estos:<ul style="list-style-type: none">• 1 Informe de Tipología de Casos,• 1 Informe Clasificador Temático



		<ul style="list-style-type: none">• 1 Informe de Casos• 1 Informe Ruun. Informes entregados mediante correo electrónico siendo estos: <ul style="list-style-type: none">• 1 Informe de Metas Físicas,• 1 Informe de Svet• 1 Informe de Comunidades Lingüísticas• 1 Informe mensual de RUUN• 1 Informe para pago de honorarios• 1 Informe final consolidado• 1 Informe cualitativo anual 2023.• 1 Informe de atención psicológica de casos en seguimiento.
e) Realizar informes evolutivos, constancias psicológicas o informes psicológicos del proceso terapéutico por caso cuando se le sea requerido, la cual constituirá el expediente del caso.	<ul style="list-style-type: none">• Registro de acciones realizadas en cada sesión psicoterapéutica (1 nota evolutiva por sesión) de los casos atendidos en la unidad de psicología.• Registro de notas de constancia de atención psicológica de casos de usuarias atendidas en la Unidad de Psicología.	<ul style="list-style-type: none">• 88 notas evolutivas registradas y archivadas en cada expediente conteniendo los avances de los procesos psicoterapéuticos obtenidos de cada usuaria atendida en la unidad de psicología.• 2 constancias de atención psicológica registradas entregadas y archivadas en el expediente de usuarias atendidas en la Unidad de Psicología.
f) Apoyar en promocionar la salud mental de las mujeres indígenas a través de actividades psicológicas (talleres, charlas, entre otras), dentro de su región.	Realización de capacitación sobre la importancia de obtener una adecuada salud mental y emocional dirigido a mujeres usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena realizado en Chiquimullilla Santa Rosa	<ul style="list-style-type: none">• 50 mujeres fortalecidas emocionalmente con conocimiento par a obtener una adecuada salud mental y emocional.



GOBIERNO de
GUATEMALA

DEFENSORIA
DE LA MUJER
INDIGENA
-DEMI-

<p>8) Otras actividades que le soliciten la Encargada de la Unidad de Psicología de Oficina Central, Delegada de la oficina regional de Santa Rosa y/o las autoridades de la Defensoría de la Mujer Indígena, que consideren pertinentes.</p>	<ul style="list-style-type: none">Participación en la charla virtual, SITIOS SAGRADOS YGASTRONOMÍA DE LA CULTURA XINKA, en Commemoración del Día Nacional del Pueblo Xinka organizado por Defensoría de la Mujer Indígena Oficina Regional de Santa Rosa.	<ul style="list-style-type: none">Participantes con información sobre la cultura Xinka, se dió realce y se puntualizó en cuanto a comidas bebidas tradicionales y lugares sagrados de la población Xinka.
---	---	---

Municipio de Cuitlapa Departamento de Santa Rosa 29 de diciembre del año 2023.

Firma del Contratista:

Nombre del responsable de verificar el informe: Lcda. Orta Marisela López De La Cruz

El responsable de verificar el cumplimiento del contrato, hace constar, que las actividades descritas en este informe responden a lo estipulado en el contrato y sus respectivos terminos de referencia, para que procedan al trámite de liquidación respectivo.

--	--

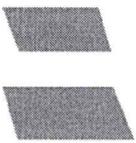
Firma y sello del servidor público que verifica el Informe

Nombre, firma y sello de la autoridad competente



**INFORME FINAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A:
DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA -DEMI-
RENGLÓN PRESUPUESTARIO 029**

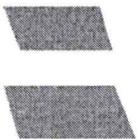
RENGLÓN PRESUPUESTARIO	029	EN SEDE:	Oficina Regional de Santa Rosa
No. DE CONTRATO:	65-2023-029	NIT DEL CONTRATISTA	2345137-8
NOMBRE DEL CONTRATISTA	Evelia Lemus Marroquín de Pérez	CÓDIGO ÚNICO DE IDENTIFICACIÓN	1955429910602
OBJETO DEL CONTRATO	Brindar atención, orientación y tratamiento psicológico con pertinencia cultural reivindicando valores y principios de las mujeres indígenas a través de terapias individuales, grupales o familiares para la recuperación de su salud mental y emocional.		
MONTO TOTAL DEL CONTRATO:	Q59,500.00	PLAZO DEL CONTRATO:	De 01 de junio a 31 de diciembre de 2023
UNIDAD DONDE PRESTÓ SUS SERVICIOS	Unidad psicológica de la Oficina Regional de Santa Rosa		
ACTIVIDADES SEGÚN CONTRATO	TAREAS MENSUALES REPORTADAS DURANTE EL PERIODO CONTRATADO	RESULTADOS OBTENIDOS	
a) Apoyar en atender, evaluar u orientar a mujeres indígenas, víctimas de violaciones a sus derechos, para determinar el tipo de daño psicológico causado y	<ul style="list-style-type: none">Atención psicológica a usuarias que soliciten los servicios de la Oficina Regional de Santa Rosa.Elaboración de diagnósticos psicológicos de las usuarias que	<ul style="list-style-type: none">Se brindó atención psicológica con pertinencia cultural a 105 usuarias con casos ingresados de junio a diciembre de 2023.Se elaboraron 105 diagnósticos psicológicos de usuarias atendidas en la	



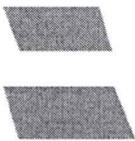
<p>definir el diagnóstico y tratamiento de los casos.</p>	<p>se atienden en la Unidad Psicológica de la Oficina Regional de Santa Rosa.</p>	<p>Unidad de Psicología para su debido tratamiento y seguimiento. Las tipologías registradas son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Problemas de autoestima• Preocupación• Problemas de conducta• Tristeza• Inestabilidad emocional• Ansiedad• Dependencia emocional• Ruptura familiar por separación o divorcio• Problemas familiares• Niño afectado por separación• Niño afectado por problemas familiares• Rasgos de estrés posttraumático• Estrés• Depresión• Discordia con vecino inquilino o arrendador• Problemas de aprendizaje• Duelo• Problemas de vivienda o económico no especificado
---	---	--



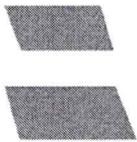
	<ul style="list-style-type: none">• Realización de llamadas telefónicas a usuarias para dar seguimiento a casos del mes de marzo, junio julio, agosto, septiembre octubre, noviembre y diciembre de 2023	<ul style="list-style-type: none">• Problemas conflictiva con el cónyuge o la pareja.• Se realizaron 212 llamadas telefónicas para reprogramación de citas dirigidas a usuarias con casos en seguimiento del mes de marzo a diciembre de 2023, 12 llamadas en junio, 15 llamadas en julio, 50 llamadas en agosto, 40 llamadas en septiembre, 30 llamadas en octubre, 40 llamadas en noviembre y 25 llamadas en diciembre del año 2023 en la unidad de psicología.
<p>b) Apoyar en atender a las hijas e hijos de usuarias víctimas presenciales de violencia con terapias orientadas a lograr la recuperación emocional de su entorno familiar.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Atención psicológica a hijas e hijos de usuarias que solicitan los servicios de la Unidad Psicológica de la Oficina Regional de Santa Rosa.	<ul style="list-style-type: none">• 27 niñas y 12 niños fortalecidos emocionalmente mediante diferentes técnicas, entrevista, actividades lúdicas, expresión y movimiento, resolución de conflictos, terapia de grupo, terapia de juego, arte terapia, modificación de conducta, test proyectivos.• Se dió 83 seguimiento de casos de hijos de usuarias que iniciaron su



		<p>proceso en marzo junio, julio, agosto, septiembre octubre, noviembre y diciembre del año 2023 en la unidad de atención psicológica.</p>
<p>c) Apoyar en el seguimiento y registro físico y electrónico de los expedientes de los casos presentados por las mujeres indígenas.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Seguimiento en atención psicológica a 5 casos de usuarias atendidas durante el mes de marzo de 2023, 3 casos que iniciaron su proceso de atención psicológica en junio de 2023, 7 casos que iniciaron proceso psicoterapéutico en julio de 2023, 14 casos que iniciaron proceso psicológico en agosto de 2023, 14 casos que iniciaron atención psicológica en septiembre de 2023, 15 casos que iniciaron proceso psicológico en octubre de 2023, 14 casos atendidos en noviembre 2023 y 15 casos que iniciaron atención psicoterapéutica en diciembre de 2023 en la unidad de atención psicológica.	<ul style="list-style-type: none">• 87 casos reiniciaron su proceso psicoterapéutico satisfactoriamente fortaleciéndose y restableciéndose emocionalmente.



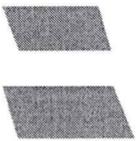
	<ul style="list-style-type: none">• Registro físico y electrónico de expedientes de casos que presentan las usuarias de la unidad de atención psicológica de la Oficina Regional de Santa Rosa.• Registro de cierre de expedientes de casos que presentan las usuarias de la unidad de psicología de la Oficina Regional de Santa Rosa• Entrega de tarjeta de citas a cada una de las usuarias quienes inician su proceso psicoterapéutico en la unidad psicológica en diciembre de 2023.	<ul style="list-style-type: none">• 105 expedientes registrados en el libro de registro de casos de usuarias que fueron atendidas de junio a diciembre de 2023 en la Unidad de Atención Psicológica.• 77 expedientes cerrados y registrados en el libro de registro de casos de usuarias que fueron atendidas de marzo y junio a diciembre de 2023 en la Unidad de Atención Psicológica• 105 tarjetas entregadas a usuarias atendidas por primera vez en atención psicológica de junio a diciembre de 2023 quienes acudieron a sus citas psicológicas puntualmente.
--	---	---



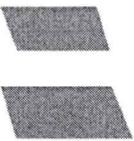
<p>d) Elaborar informes mensuales y final de la atención brindada a mujeres indígenas o cuando sea requerido.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Redacción de informes de los meses Junio a diciembre de 2023 de los casos atendidos en la Unidad de Atención Psicológica.	<ul style="list-style-type: none">• Redacción y entrega de 65 informes mensuales en los meses de junio a diciembre de 2023 de las usuarias atendidas en la Unidad Psicológica. Informes entregados mediante formulario electrónico siendo estos:<ul style="list-style-type: none">• 7 Informe de Tipología de Casos,• 7 Informe Clasificador Temático• 7 Informe de Casos• 7 Informe Ruun.Informes entregados mediante correo electrónico siendo estos:<ul style="list-style-type: none">• 7 Informe de Metas Físicas,• 7 Informe de Svet• 7 Informe de Comunidades Lingüísticas• 5 Informe mensual de RUUN• 1 Reporte único diferenciado de atenciones de caso• 7 Informe para pago de honorarios• 1 Informe final consolidado para pago de honorarios• 1 Informe cualitativo anual 2023.• 1 Informe de atención psicológica de casos en seguimiento.
---	---	---



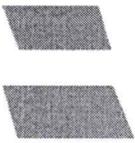
<p>e) Realizar informes evolutivos, constancias psicológicas o informes psicológicos del proceso terapéutico por caso cuando se le sea requerido, la cual constituirá el expediente del caso.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Registro de acciones realizadas en cada sesión psicoterapéutica (1 nota evolutiva por sesión) de los casos atendidos en la unidad de psicología.• Registro de notas de referencia de casos de usuarias atendidas en la Unidad de Atención Psicológica• Registros de notas de constancias de casos de	<ul style="list-style-type: none">• 366 notas evolutivas registradas y archivadas en cada expediente conteniendo los avances de los procesos psicoterapéuticos obtenidos de cada usuaria atendida en la unidad de psicología de junio a diciembre de 2023.• 8 notas de referencia hacia diferentes unidades de especialidades para evaluación y tratamiento de casos de usuarias de la unidad de psicología siendo estas: 5 notas de referencia a unidad de psiquiatría 2 notas de referencia a especialidad de neurología y 1 nota de referencia a unidad de problemas de aprendizaje del Hospital Nacional de Cuilapa Santa Rosa, registradas y archivadas en el expediente de usuarias atendidas en la Unidad de Atención Psicológica.
---	--	--



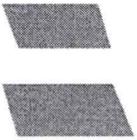
<p>f) Apoyar en promocionar la salud mental de las mujeres indígenas a través de actividades psicológicas (talleres, charlas, entre otras), dentro de su región.</p>	<p>usuarias atendidas en la Unidad de Psicología.</p> <ul style="list-style-type: none">• Realización de talleres de fortalecimiento emocional y en promoción de la salud mental de usuarias con casos atendidos en la unidad de atención psicológica.• Realización de taller de terapia de autoayuda titulado Impulsando la “Educación desde el seno del hogar” aportando a la prevención de la violencia contra la mujer, niños y jóvenes en prevención del uso de drogas y alcohol, a	<ul style="list-style-type: none">• 7 constancias de atención psicológica registradas, entregadas y archivadas en el expediente de usuarias atendidas en la Unidad de Psicología.• 7 Talleres ejecutados de junio a diciembre de 2023, dirigidos a usuarias atendidas en la unidad de psicología.• Usuarias obtuvieron mayor conocimiento sobre el impacto de la violencia y su prevención, crianza con cariño y género.
--	---	--



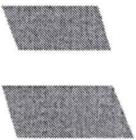
	<p>usuarías Oficina Regional de Santa Rosa.</p> <ul style="list-style-type: none">• Realización de curso taller de Emprendimiento Económico; Elaboración de Canastas de Tule dirigido a usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena de la Oficina Regional de Santa Rosa.• Realización de taller de fortalecimiento emocional, prevención de consumo de sustancias y conocimiento de la Ley PINA en coordinación con agentes de prevención del delito de Cuilapa Santa Rosa, dirigido a madres de familia y adolescentes hijos de usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena de la Oficina Regional de Santa Rosa.	<ul style="list-style-type: none">• Usuarías obtuvieron el aprendizaje en la elaboración de canastas de Tule lograron su emprendimiento y se apoyaron económicamente.• Usuarías e hijos de usuarias fortalecidos emocionalmente, obtuvieron un mayor conocimiento en prevención de consumo de sustancias y conocimiento de los derechos de los niños y adolescentes, establecidos por la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, "Ley PINA.
--	--	---



	<ul style="list-style-type: none">• Realización de taller de autoayuda denominado "Comunicación e Integración Familiar y Terapia de Relajación, dirigido a usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena de la Oficina Regional de Santa Rosa, realizado en las instalaciones de la Oficina Regional de Santa Rosa.• Realización de taller denominado "Autoestima Cultural y su Importancia en los Procesos Educativos", organizado por MINEDUC y dirigido a docentes de nivel medio, como Defensoría de la Mujer Indígena de la Oficina Regional de Santa Rosa se tuvo la participación con el tema Autoestima Cultural realizado en las	<ul style="list-style-type: none">• Usuarías fortalecidas emocionalmente redujeron niveles de tensión adquirieron una profunda sensación de tranquilidad y bienestar general, obtuvieron conocimiento sobre la importancia del diálogo en el proceso de acercamiento y comprensión mutua entre padres e hijos.• Docentes fortalecidos emocionalmente ampliaron conocimiento sobre el beneficio de obtener una adecuada autoestima cultural adquirieron herramientas para desarrollar y trabajar con sus estudiantes en el aula.
--	---	--



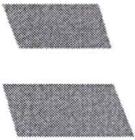
	<p>instalaciones del Instituto Nacional de Educación Básica INEB Barberena.</p> <ul style="list-style-type: none">• Realización de caminata y acto protocolario en conmemoración del día internacional de la "NO VIOLENCIA CONTRA LA MUJER", organizado por diferentes instituciones gubernamentales y de sociedad civil, como Defensoría de la Mujer Indígena de la Oficina Regional de Santa Rosa se tuvo la ponencia con el tema AUTOCUIDADO Y PREVENCIÓN de la VIOLENCIA, realizado en Cuitlapa Santa Rosa.• Realización de capacitación sobre la importancia de obtener una adecuada salud	<ul style="list-style-type: none">• Se alzó la voz en favor de las mujeres diciendo nó a la violencia contra la mujer con el eslogan por una Cuitlapa Libre de Violencia.• Mujeres fortalecidas emocionalmente obtuvieron el conocimiento sobre diversas estrategias en autocuidado y en prevención de la violencia.• 50 mujeres fortalecidas emocionalmente con conocimiento y aprendizaje para obtener una adecuada salud mental y emocional.
--	--	---



	<p>mental y emocional dirigido a mujeres usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena realizado en Chiquimulilla Santa Rosa.</p>	
<p>g) Otras actividades que le soliciten la Encargada de la Unidad de Psicología de Oficina Central, Delegada de la oficina regional de Santa Rosa y/o las autoridades de la Defensoría de la Mujer Indígena, que consideren pertinentes.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Participación en actividades organizadas por diferentes instituciones y acompañamiento a usuaria realizadas en los meses de junio julio agosto, septiembre octubre noviembre y diciembre del año 2023• Participación en la reunión de la Comisión de Seguridad Alimentaria y Nutricional, (CAMUSAN) en representación de Delegada de la Oficina Regional de Santa Rosa.	<ul style="list-style-type: none">• Se participó en 12 actividades organizadas por diferentes instituciones, 1 acompañamiento a usuaria de la unidad de psicología hacia la Fiscalía de la Mujer.• Participación en la reunión de la Comisión de Seguridad Alimentaria y Nutricional, (CAMUSAN) en representación de Delegada de la Oficina Regional de Santa Rosa.



	<ul style="list-style-type: none">• Participación en la Oficina Regional de Santa Rosa como integrante de la comisión de los pueblos indígenas en la segunda feria informativa con la colocación de un stand informativo sobre los diversos servicios y entrega de material escrito, realizada en Nueva Santa Rosa, Santa Rosa.• Participación de la Oficina Regional de Santa Rosa como integrante institucional en la	<ul style="list-style-type: none">• Participación en la caminata organizada por Ministerio de Trabajo y Previsión Social, alzando la voz por los niños y niñas diciendo "NO AL TRABAJO INFANTIL" en acompañamiento a Delegada de la Oficina Regional de Santa Rosa.	<ul style="list-style-type: none">• Se logró alzar la voz por los niños y niñas en favor a sus derechos y en contra del trabajo infantil en la caminata efectuada en Cutilapa Santa Rosa• Se transmitió información por medio de voz y material escrito para que la niñez desarrolle una infancia con plenitud.• Participantes sensibilizados con información sobre los servicios que presta la DEMI mediante la entrega de trifoliales agendas articuladas y material del 1529 línea de emergencias.• Se atendió a usuarias captadas quienes iniciaron proceso de atención psicológica.• Se posicionó a la institución ante la concurrencia participando como representante de la DEMI.
--	--	---	--



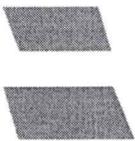
	<p>caminata del 15 de septiembre DE 2023 en conmemoración de los 202 años de independencia de Guatemala realizada en Cuitlapa Santa Rosa.</p> <ul style="list-style-type: none">• Participación en la clausura de curso taller de emprendimiento económico elaboración de canastas de Tule el cual fue dirigido a usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena.• Participación como ponente del tema conocimiento y regulación de emociones en la clausura de curso taller de emprendimiento económico dirigido a usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena.	<ul style="list-style-type: none">• Se fortaleció emocionalmente en el aprendizaje de acciones que generen ingresos económicos para la supervivencia a mujeres víctimas de violencia, entregándoles diploma de participación a cada una de las mujeres que estuvieron en los talleres de emprendimiento económico.• Usuarias fortalecidas emocionalmente en el conocimiento de estrategias de afrontamiento de emociones perturbadoras y conocimiento en vivencias de emociones no perturbadoras, como participante de la DEMI se tuvo a bien el desarrollo del tema y socialización personalizada de servicios.
--	--	---



	<ul style="list-style-type: none">• Participación de la Oficina Regional de Santa Rosa como integrante institucional en el Foro titulado "EN CUILAPA NOS HACEMOS MÁS FUERTES EN LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA A TRAVÉS DE LA DENUNCIA" realizado el 25 de octubre de 2023 en Cuilapa Santa Rosa.• Acompañamiento personalizado hacia instituciones que provean servicios y recursos para resguardar la integridad de las usuarias que llevan proceso psicoterapéutico en la unidad de atención psicológica.• Realización de caminata y acto protocolario en conmemoración del día internacional de la "NO	<ul style="list-style-type: none">• Se posicionó a la institución ante la concurrencia como integrante y participante de la Defensoría de la Mujer Indígena.• Se logró obtener medidas de seguridad en favor de la usuaria y orden de alejamiento en contra de la pareja, se le acompañó hacia las instalaciones de la Fiscalía de la Mujer en donde le otorgaron los recursos necesarios para su protección, quedando resguardada su integridad física y así evitar afectaciones futuras.• Se alzó la voz en favor de las mujeres diciendo nó a la violencia contra la
--	---	---



	<p>VIOLENCIA CONTRA LA MUJER”, organizado por diferentes instituciones gubernamentales y de sociedad civil, como Defensoría de la Mujer Indígena de la Oficina Regional de Santa Rosa se tuvo la ponencia con el tema AUTOCUIDADO y PREVENCIÓN de la VIOLENCIA, realizado en Cuitlapa Santa Rosa.</p> <ul style="list-style-type: none">• Realización de Taller de emociones dirigido a hijos e hijas de usuarias que se atienden en la Unidad de Psicología de la oficina Regional de Santa Rosa.• Participación en la charla virtual, SITIOS SAGRADOS Y GASTRONOMÍA DE LA CULTURA XINKA, en Commemoración del Día	<p>mujer con el eslogan por una Cuitlapa Libre de Violencia.</p> <ul style="list-style-type: none">• Mujeres fortalecidas emocionalmente obtuvieron el conocimiento sobre diversas estrategias en autocuidado y en prevención de la violencia• Niñas y niños fortalecidos emocionalmente adquirieron la facilidad en expresarse verbalmente, manifestaron sus emociones pensamientos y preocupaciones, se sintieron acompañados y reflejados entre sí.• Participantes con información sobre la cultura Xinka, se dió realce y se puntualizó en cuanto a comidas
--	--	---



GOBIERNO de
GUATEMALA

DEFENSORÍA
DE LA MUJER
INDÍGENA
-DEMI-

	Nacional del Pueblo Xinka organizado por Defensoría de la Mujer Indígena Oficina Regional de Santa Rosa.	bebidas tradicionales y lugares sagrados de la población Xinka.
--	---	--

Municipio de Cuitlapa Departamento de Santa Rosa, 29 de Diciembre de 2023

Firma del Contratista:

Nombre del responsable de verificar el informe: Leda Orfa Marisela López De La Cruz

El responsable de verificar el cumplimiento del contrato, hace constar, que las actividades descritas en este informe responden a lo estipulado en el contrato y sus respectivos términos de referencia, para que procedan al trámite de pago respectivo.

 Defensoría Regional Santa Rosa Defensoría de la Mujer Indígena	 Leda Orfa Marisela López De La Cruz Directora Ejecutiva Defensoría de la Mujer Indígena	 Leda Orfa Marisela López De La Cruz Defensora de la Mujer Indígena -DEMI-
Firma y sello del servidor público que verifica el Informe	Nombre, firma y sello de la autoridad competente	Nombre, firma y sello de la autoridad competente



**INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A:
DEFENSORÍA DE LA MUJER INDIGENA -DEMI-
RENGLÓN PRESUPUESTARIO 029**

RENGLÓN PRESUPUESTARIO	029	UBICACIÓN	Central
No. DE CONTRATO	47-2023-029	NIT DEL CONTRATISTA	77157419
NOMBRE DEL CONTRATISTA	Dora Alicia Xajpot Saguach	CÓDIGO UNICO DE IDENTIFICACIÓN	212438780407
OBJETO DEL CONTRATO	Que el Despacho Superior de la Defensoría de la Mujer Indígena, cuente con el apoyo asistencias para la eficiencia de los procesos y acciones, con el adecuado orden que se requiere en la Institución.		
MONTO TOTAL DEL CONTRATO	Q. 35,854.84	PLAZO DEL CONTRATO	Del 02 de mayo al 31 diciembre del 2023
UNIDAD DONDE PRESTA SUS SERVICIOS	Despacho Superior		
PERIODO DECLARADO	Mes de diciembre del 2023	MONTO A COBRAR	Q. 4,500.00
ACTIVIDADES SEGÚN CONTRATO	ACTIVIDADES O TAREAS DESARROLLADAS DURANTE EL PERIODO DEL INFORME	RESULTADOS OBTENIDOS	
a) Asistir a la Defensora de la Mujer Indígena en la revisión y canalización de la correspondencia y/o comunicación electrónica del Despacho Superior.	<ol style="list-style-type: none">Asistencia de la Señora Defensora para la revisión y canalización de correspondencia de Despacho Superior.Apoyo en verificar y dar seguimiento a los correos electrónicos de la Defensoría de la Mujer Indígena dirigido a la Señora Defensora.	<ol style="list-style-type: none">Asistí a la Señora Defensora para la revisión y canalización de 36 correspondencias de Despacho Superior.Apoyé en verificar y dar seguimiento a los 45 correos electrónicos de la Defensoría de la Mujer Indígena dirigido a la Señora Defensora.	



<p>b) Apoyar en la atención de las personas que visiten o realicen gestiones en el Despacho Superior.</p>	<p>1. Apoyo en gestiones de documentos de cada Dirección y Unidad para sus respectivas revisiones e indicaciones, con la finalidad de que la Defensora efectué los procesos con su Visto bueno y aprobación.</p>	<p>1. Apoyé en la entrega de 85 documentos requeridos por las Unidades y Direcciones de los cuales son debidamente respaldados por un registro de contra-entrega y devolución de los mismos.</p>
<p>c) Apoyar en la actualización y manejo de los archivos físicos del Despacho Superior.</p>	<p>1. Apoyo en rotular nuevos leitz para archivar los documentos pertinentes. 2. Apoyo en ordenar los oficios y correspondencias actuales en los archivos físicos del Despacho Superior. 3. Apoyo en localizar documentos actuales que requirieron las asesoras del Despacho Superior. 4. Apoyo en el monitoreo y actualización de documentos en todos los leitz del archivo físico.</p>	<p>1. Apoyé en rotular 18 nuevos leitz para archivar los documentos pertinentes. 2. Apoyé en ordenar 67 oficios y 33 correspondencias actuales en los archivos físicos del Despacho Superior. 3. Apoyé en localizar 23 documentos actuales que requirieron las asesoras del Despacho Superior. 4. Apoyé en actualizar los documentos en todos los leitz del archivo físico del Despacho Superior.</p>
<p>d) Apoyar en la elaboración de oficios, memorandos y otros documentos en donde se trasladan comunicación e instrucciones de la Señora Defensora.</p>	<p>1. Apoyo en la redacción de oficio para trasladar información e instrucción de la Señora Defensora.</p>	<p>1. Apoyé en la redacción de 9 oficios para trasladar información e instrucción de la Señora Defensora a las Unidades y Direcciones de la Defensoría de la Mujer Indígena.</p>
<p>e) Apoyar en la comunicación entre las unidades y direcciones de la Defensoría de la Mujer Indígena y la Defensora, en los diferentes procesos que se realizan en cada una de ellas.</p>	<p>1. Apoyo en la entrega de oficio del Despacho Superior dirigida a las Direcciones y Unidades de la Defensoría de la Mujer Indígena.</p>	<p>1.1 Apoyé en la entrega de 20 oficios en Dirección Ejecutiva. 1.2 Apoyé en la entrega de 15 oficios en Recursos Humanos. 1.3 Apoyé en la entrega de 18 oficios en Dirección Administrativa Financiera.</p>



	<ol style="list-style-type: none">2. Apoyo en atender llamadas de las diferentes Direcciones y Unidades en la Defensoría de la Mujer Indígena.	<ol style="list-style-type: none">1.4 Apoyé en la entrega de 10 oficios en Unidad Social.1.5 Apoyé en la entrega de 8 oficios en Unidad Planificación.1.6 Apoyé en la entrega de 5 oficios en la Unidad de Comunicación Social.1.7 Apoyé en la entrega de 4 oficios en la Unidad de Proyecto.2. Apoyé en atender 77 llamadas de las Unidades y Direcciones de la Defensoría de la Mujer Indígena trasladando información al Despacho Superior.
<p>f) Apoyar en las actividades de la agenda de trabajo de la Defensora de la Mujer Indígena.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Apoyo en organizar los espacios donde se realizan las reuniones de acuerdo a la agenda.2. Apoyo en verificar si se agendan las actividades en las fechas, lugares exactos donde se participan.	<ol style="list-style-type: none">1. Apoyé en organizar 4 veces el salón o lugar específico donde se realizan las reuniones de acuerdo a la agenda.2. Apoyé en verificar la agenda las actividades en las fechas, lugares exactos donde se participan.
<p>g) Otras actividades que se soliciten las autoridades de la Defensoría de la Mujer Indígena y que sean pertinentes.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Apoyo en sacar fotocopias e impresiones solicitadas.2. Apoyo en solicitar insumos del Despacho superior el almacén.3. Apoyo en la entrega de memoriales en los Juzgados y correspondencia a las entidades correspondientes.	<ol style="list-style-type: none">1. Apoyé en sacar 50 fotocopias y 48 impresiones solicitadas.2. Apoyé en solicitar 1 oficio de insumos del Despacho superior con la encargada de almacén.3. Apoyé en la entrega de 11 memoriales en los Juzgados y 33 correspondencias a las entidades pertinentes.



GOBIERNO de
GUATEMALA

DEFENSORIA
DE LA MUJER
INDIGENA
-DEMI-

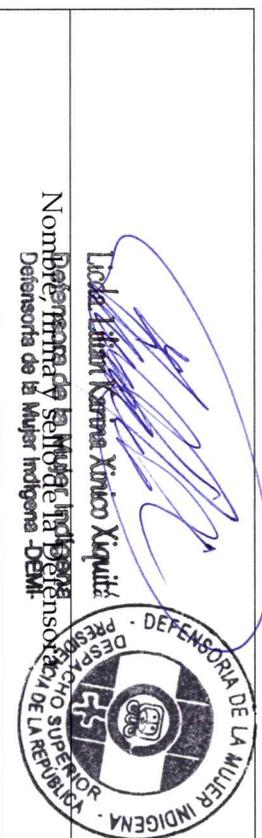
	4. Apoyo en solicitar la revisión de los equipos del despacho superior.	4. Apoyé en solicitar 1 veces la revisión de los equipos del despacho superior.
--	---	---

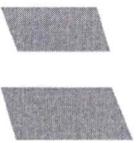
Municipio de Guatemala, Departamento de, Guatemala 29 de diciembre del año 2023

Firma del Contratista:

Nombre del responsable de verificar el informe: Lilian Karina Xiquitá

El responsable de verificar el cumplimiento del contrato hace constar, que las actividades descritas en este informe responden a lo estipulado en el contrato y sus respectivos términos de referencia, para que procedan al trámite de liquidación respectivo.





**INFORME FINAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A:
DEFENSORIA DE LA MUJER INDIGENA -DEMI-
RENGIÓN PRESUPUESTARIO 029**

RENGIÓN PRESUPUESTARIO	029	EN SEDE:	Central
No. DE CONTRATO:	47-2023-029	NIT DEL CONTRATISTA	77157419
NOMBRE DEL CONTRATISTA	Dora Alicia Xajpot Saguach	CÓDIGO UNICO DE IDENTIFICACIÓN	212438780407
OBJETO DEL CONTRATO	Que el Despacho Superior de la Defensoría de la Mujer Indígena, cuente con el apoyo asistencias para la eficiencia de los procesos y acciones, con el adecuado orden que se requiere en la Institución.		
MONTO TOTAL DEL CONTRATO:	Q. 35,854.84	PLAZO DEL CONTRATO:	Del 02 de mayo al 31 diciembre del 2023
UNIDAD DONDE PRESTÓ SUS SERVICIOS	Despacho Superior		
ACTIVIDADES SEGÚN CONTRATO	TAREAS MENSUALES REPORTADAS DURANTE EL PERIODO CONTRATADO	RESULTADOS OBTENIDOS	
a) Asistir a la Defensora de la Mujer Indígena en la revisión y canalización de la correspondencia y/o comunicación electrónica del Despacho Superior.	1. Asistencia de la Señora Defensora para la revisión y canalización de correspondencia de Despacho Superior. 2. Apoyo en verificar y dar seguimiento a los correos electrónicos de la Defensoría de la Mujer Indígena dirigido a la Señora Defensora.	1. Asistí a la Señora Defensora para la revisión y canalización de 239 correspondencias de Despacho Superior. 2. Apoyé en verificar y dar seguimiento a los 279 correos electrónicos de la Defensoría de la Mujer Indígena dirigido a la Señora Defensora.	



<p>b) Apoyar en la atención de las personas que visiten o realicen gestiones en el Despacho Superior.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Apoyo en atender a los visitantes que necesitan audiencia con la Señora Defensora.2. Apoyo en atender los visitantes por temas de audiencia con la Señora Defensora.3. Apoyo en gestiones de documentos de cada Dirección y Unidad para sus respectivas revisiones e indicaciones, con la finalidad de que la Defensora efectué los procesos con su Visto bueno y aprobación.	<ol style="list-style-type: none">1. Apoyé atender 169 visitantes que necesitan audiencia con la Señora Defensora.2. Apoyé en atender a 8 visitantes por temas de audiencia con la Señora Defensora3. Apoyé en la entrega de 421 documentos requeridos por las Unidades y Direcciones de los cuales son debidamente respaldados por un registro de contra-entrega y devolución de los mismos.
<p>c) Apoyar en la actualización y manejo de los archivos físicos del Despacho Superior.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Apoyo en rotular nuevos leitz para archivar los documentos pertinentes.2. Apoyo en ordenar los leitz en los espacios pertinentes.3. Apoyo en ordenar los oficios y correspondencias actuales en los archivos físicos del Despacho Superior.	<ol style="list-style-type: none">1. Apoyé en rotular 85 nuevos leitz para archivar los documentos pertinentes.2. Apoyé en ordenar los leitz en los espacios pertinentes.3. Apoyé en ordenar 469 oficios y 247 correspondencias actuales en los archivos físicos del Despacho Superior.



	<ol style="list-style-type: none">4. Apoyo en localizar documentos actuales y documentos de años pasados que requieren las asesoras del Despacho Superior.5. Apoyo en el monitoreo y actualización de documentos en todos los leitz en el archivo físico.	<ol style="list-style-type: none">4. Apoyé en localizar 171 documentos actuales y 127 documentos de años pasados que requieren las asesoras del Despacho Superior.5. Apoyé en el monitoreo y actualización de documentos en todos los leitz en el archivo físico.
<p>d) Apoyar en la elaboración de oficios, memorandos y otros documentos en donde se trasladan comunicación e instrucciones de la Señora Defensora.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Apoyo en la redacción de oficio para trasladar información e instrucción de la Señora Defensora.1. Apoyo en la entrega de oficio del Despacho Superior dirigida a las Direcciones y Unidades de la Defensoría de la Mujer Indígena.	<ol style="list-style-type: none">2. Apoyé en la redacción de 106 oficios y 83 correos electrónicos para trasladar información e instrucción de la Señora Defensora a las Unidades y Direcciones de la Defensoría de la Mujer Indígena.1. Apoyé en la entrega de 571 oficios del Despacho Superior dirigida a las Direcciones y Unidades con copia donde corresponde de la Defensoría de la Mujer Indígena.
<p>e) Apoyar en la comunicación entre las unidades y direcciones de la Defensoría de la Mujer Indígena y procesos que se realizan en cada una de ellas.</p>	<ol style="list-style-type: none">2. Apoyo en atender llamadas de las diferentes Direcciones y Unidades en la Defensoría de la Mujer Indígena.3. Apoyo en convocar a través del correo electrónico a las encargadas de las Unidades y	<ol style="list-style-type: none">2. Apoyé en atender 502 llamadas de las Unidades y Direcciones de la Defensoría de la Mujer Indígena donde trasladan información o se les da instrucciones del Despacho Superior.3. Apoyé en convocar 38 veces a través del correo electrónico a las encargadas de las



	Direcciones a participar en reuniones por instrucciones de la Señora Defensora.	Unidades y Direcciones a participar en reuniones por instrucciones de la Señora Defensora.
	<ol style="list-style-type: none">1. Apoyo en organizar los espacios donde se realizan las reuniones de acuerdo a la agenda.2. Apoyo en verificar si se agendan las actividades en las fechas, lugares exactos donde se participan.3. Apoyo en confirmar la participación de la Señora Defensora en las entidades pertinentes.	<ol style="list-style-type: none">1. Apoyé en organizar 96 veces el salón o lugar específico donde se realizan las reuniones de acuerdo a la agenda.2. Apoyé en verificar la agenda las actividades en las fechas, lugares exactos donde se participan.3. Apoyé en confirmar 38 veces la participación de la Señora Defensora a diferentes actividades en las entidades pertinentes.
f) Apoyar en las actividades de la agenda de trabajo de la Defensora de la Mujer Indígena.	<ol style="list-style-type: none">1. Apoyo en solicitar la revisión de los equipos del despacho superior.2. Apoyo en sacar fotocopias e impresiones solicitadas.3. Apoyo en solicitar insumos del Despacho superior el almacén.	<ol style="list-style-type: none">1. Apoyé en solicitar 4 veces la revisión de los equipos del despacho superior.2. Apoyé en sacar 398 fotocopias y 281 impresiones solicitadas.3. Apoyé en solicitar 8 veces insumos del Despacho superior con la encargada de almacén.
g) Otras actividades que se soliciten las autoridades de la Defensoría de la Mujer Indígena y que sean pertinentes.		



**GOBIERNO de
GUATEMALA**

DEFENSORÍA
DE LA MUJER
INDIGENA
-DEMI-

	4. Apoyo en la entrega de memoriales en los Juzgados y correspondencia a las entidades correspondientes.	4. Apoyé en la entrega de 45 memoriales en los Juzgados y 193 correspondencias a las entidades pertinentes.
--	--	---

Municipio de Guatemala Departamento de Guatemala, 29 de Diciembre de 2023

Firma del Contratista: 

Nombre del responsable de verificar el informe: Lilian Karina Xinico Xiquitá

El responsable de verificar el cumplimiento del contrato, hace constar, que las actividades descritas en este informe responden a lo estipulado en el contrato y sus respectivos términos de referencia, para que procedan al trámite de pago respectivo.



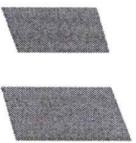
Liliana Karina Xinico Xiquitá
Defensora de la Mujer Indígena -DEMI-



Nombre, firma y sello de la Defensora



INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A: DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA -DEMI- RENGLÓN PRESUPUESTARIO 029					
RENGLÓN PRESUPUESTARIO	029	UBICACIÓN	Oficina Central		
No. DE CONTRATO	52-2023-029	NIT DEL CONTRATISTA	9070778-8		
NOMBRE DEL CONTRATISTA	Jackeline Briggitt Abelina Más Guachiac	CÓDIGO UNICO DE IDENTIFICACIÓN	2878 70529 0706		
OBJETO DEL CONTRATO	Brindar atención vía telefónica a mujeres indígenas que demandan la atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena.				
MONTO TOTAL DEL CONTRATO	Q. 35,854.84	PLAZO DEL CONTRATO	Del 02 de mayo al 31 de diciembre del año 2023		
UNIDAD DONDE PRESTA SUS SERVICIOS	Dirección Ejecutiva				
PERÍODO DECLARADO	Mes de diciembre de 2023	MONTO A COBRAR	Q. 4,500.00		
ACTIVIDADES SEGÚN CONTRATO	ACTIVIDADES O TAREAS DESARROLLADAS DURANTE EL MES DEL INFORME	RESULTADOS OBTENIDOS			
a) Atención vía telefónica a las mujeres que requieran atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena	Atender vía telefónica a mujeres indígenas a través de la línea de emergencia 1529, con saludo en el idioma materno K'iche', e informar sobre los servicios gratuitos que brinda la Defensoría de la Mujer Indígena.	Se atendieron a través de la atención remota a todas las personas que hicieron uso de la línea de emergencia 1529 -DEMI- saludando en el idioma materno K'iche' dónde se les brindó información sobre los servicios gratuitos de la Defensoría de la Mujer Indígena, como: horarios de atención, correo electrónico de Despacho Superior, dirección y PBX de oficina Central e información sobre la unidad de atención integral de casos y áreas administrativas. <ul style="list-style-type: none">• Centro de Llamadas: 15 Llamadas• Teléfono móvil: 22 Llamadas Con un total de 37 Llamadas atendidas.			



<p>b) Apoyo en registrar las llamadas en plataforma digital Project DEMI de casos nuevos y llamadas que no generan casos.</p>	<p>Registrar en la Plataforma Project DEMI todas las tipologías de llamadas entrantes en la línea de emergencia 1529, según corresponda.</p>	<p>Se registraron todas las llamadas atendidas según tipología en la Plataforma Project DEMI. Con un total de 110 llamadas.</p> <ul style="list-style-type: none">• Información DEMI: 37 llamadas.• Información sobre Sede Regional: 8 llamadas.• Información y orientación sobre Pensión alimenticia: 1 llamadas.• Información y orientación sobre Paternidad y Filiación: 2 llamada.• Información y orientación sobre Violencia contra la Mujer: 7 llamadas• Orientación sobre niñez y adolescencia: 3 llamadas.• Orientación sobre casos de Familia/individual y pareja: 3 llamadas.• Orientación sobre casos grupales: 1 llamada.• Orientación e información sobre divorcio voluntario: 1 llamada.• Información sobre otras entidades: 33 llamadas (Policía Nacional Civil, Seguro Escolar, ICSS, Cruz Roja, Hospital Roosevelt, PGN, Ministerio Público, bomberos departamentales)• Transferencia de casos en seguimiento en las unidades de atención integral de casos: 4 llamadas• Seguimiento de llamadas: 8 llamadas <p>Se realizaron 8 llamadas de seguimiento, cortante y coordinación con otra entidad para el resguardo de víctima de violencia.</p> <p>6 llamadas salientes por llamadas cortantes, para corroboración de información de personas que hicieron uso de la línea de emergencia 1529.</p>
<p>c) Apoyo en el seguimiento de llamadas que ingresan al área del Centro de Llamadas de la Defensoría de la Mujer Indígena.</p>	<p>Dar seguimiento a llamadas entrantes en el teléfono móvil y centro de llamadas, por coordinación o por llamadas cortantes.</p>	



		<p>Se realizó 1 llamada para coordinación con la entidad Policía Nacional Civil para seguridad de víctima de violencia.</p> <p>Se realizó una llamada a usuaria para la verificación de su ubicación para el resguardo de su integridad física.</p> <p>Se realizó 1 llamada con la víctima de violencia indicándole que se realizó la coordinación con la PNC para su resguardo.</p> <p>Se orientaron a 19 personas sobre diferentes tipologías de acuerdo a las necesidades presentadas, que requirieron de los servicios gratuitos de la Defensoría de la Mujer Indígena.</p>
<p>d) Orientar a las mujeres indígenas sobre sus derechos y casos que presentan sobre temas de: Pensión alimenticia, paternidad y afiliación, divorcio, violencia contra la mujer y apoyo psicológico, familiar, individual, grupal y de pareja, entre otras.</p>	<p>Orientar a mujeres indígenas para la reivindicación de sus derechos específicos, para una cultura de denuncia sobre: violencia contra la mujer, violencia intrafamiliar, pensión alimenticia, paternidad y filiación, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Se orientó a 1 personas sobre pensión alimenticia.• Se orientó a 2 personas sobre Paternidad y Filiación.• Se orientaron a 7 personas sobre violencia contra la mujer y medidas de seguridad.• Se orientaron a 3 personas sobre casos de familia, individual y pareja.• Se orientaron a 3 personas sobre casos de niñez y adolescencia.• Se orientaron a 2 personas sobre casos de peleas callejeras.• Se orientó a 1 persona sobre divorcio voluntario
<p>e) Apoyo en remitir casos nuevos a unidades de atención de casos, según sea la tipología. Así como casos de seguimiento en atención Jurídica, Social y Psicológica.</p>	<p>Transferir llamadas de seguimiento a unidades de atención integral de casos en Sede Central. (Jurídica, Social y Psicológica) de las usuarias que hacen uso de la línea de emergencia 1529.</p>	<p>Se transfirieron 4 llamadas de casos en seguimiento en las unidades de atención integral de casos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Unidad Jurídica: 2 llamadas por seguimiento de casos.



		<ul style="list-style-type: none">• Unidad social: 1 llamada por seguimiento de caso.• Unidad Psicológica: 1 llamada por seguimiento de caso.
<p>f) Brindar información a las personas que llaman sobre los servicios de la DEMI, tanto de oficina central y sedes regionales (nombre de las profesionales que atienden, dirección de sede y números telefónicos)</p>	<p>Facilitar información de las oficinas regionales como: número de planta, y dirección de oficina a usuarias que llevan algún tipo de caso y a personas particulares que necesitan de los servicios gratuitos de DEMI.</p>	<p>Se facilitaron información sobre las sedes regionales a personas que solicitaron dicha información, con un total de 8 llamadas.</p> <ul style="list-style-type: none">• Quiché: 1 llamadas• Sololá: 3 llamadas• Santa Rosa: 2 llamadas.• Alta Verapaz: 1 llamada• Izabal: 1 llamada.
<p>g) Apoyar o solicitar apoyo en casos de emergencia a otras instituciones que atienden a mujeres que hayan sufrido alguna violencia (Policía Nacional Civil, Ministerio Público, Instituto de la Víctima, entre otros)</p>	<p>Facilitar números de emergencias a personas que hacen uso de la línea de emergencia 1529 y/o coordinación con otras entidades correspondientes.</p>	<p>Se proporcionaron números de emergencias a personas quienes hicieron uso de la línea de emergencia 1529. Con un total de 33 llamadas.</p> <ul style="list-style-type: none">• PNC: 10 llamadas.• Seguro Escolar 15 llamadas.• IGSS: 2 llamadas.• PGN: 2 llamadas.• Ministerio Público: 1 llamada• Fiscalía de la Mujer: 2 llamada• Juzgado de Paz: 1 llamada. <p>Se realizó 1 coordinación con la Policía Nacional Civil para el resguardo de persona víctima de violencia del departamento de Alta Verapaz.</p>
<p>h) Apoyar en archivar y organizar informes mensuales, presentaciones y otros documentos de forma digital.</p>	<p>Elaborar informe mensual y consolidado de llamadas correspondientes al mes.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Se elaboró el informe mensual y consolidado de llamadas, reportada vía correo electrónico a Dirección Ejecutiva.



i) Otras actividades que le sean solicitadas por la Directora Ejecutiva y las autoridades de la Defensoría de la Mujer Indígena, que consideren pertinentes.	Participar en reuniones administrativas para el fortalecimiento del Centro de Llamadas:	<ul style="list-style-type: none">Se realizaron 2 reuniones con PNUD y Unidad de Informática para el seguimiento del sistema DEMO del registro de llamadas y manual de atención del Centro de Llamadas, línea de emergencia 1529.
--	---	---

Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala, 29 de diciembre del año 2023

Firma del Contratista: _____

Nombre del responsable de verificar el informe: Licenciada Silvia Liset Elias Higueros de Morán.

El responsable de verificar el cumplimiento del contrato, hace constar, que las actividades descritas en este informe responden a lo estipulado en el contrato y sus respectivos términos de referencia, para que procedan al trámite de liquidación respectivo.

 Licda. Silvia Liset Elias Higueros de Morán Directora Ejecutiva	 Licda. Liset Karina Xiquitá Defensora de la Mujer Indígena -DEMI-
Firma y sello de Defensora Ejecutiva	Firma y sello de Defensora de la Mujer Indígena

DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA -DEMI-
DIRECCIÓN EJECUTIVA
REPUBLICA DE LA GUATEMALA

DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA -DEMI-
CENTRO SUPERIOR
REPUBLICA DE LA GUATEMALA



**GOBIERNO de
GUATEMALA**

**DEFENSORÍA
DE LA MUJER
INDÍGENA
-DEMI-**

**INFORME FINAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A:
DEFENSORIA DE LA MUJER INDIGENA -DEMI-
RENGLÓN PRESUPUESTARIO 029**

RENGLÓN PRESUPUESTARIO	029	EN SEDE:	Oficina Central
No. DE CONTRATO:	52-2023-029	NIT DEL CONTRATISTA	9070778-8
NOMBRE DEL CONTRATISTA	Jäckeline Briggth Abelina Más Guachiac	CÓDIGO UNICO DE IDENTIFICACIÓN	2878 70529 0706
OBJETO DEL CONTRATO	Brindar atención vía telefónica a mujeres indígenas que demandan la atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena.		
MONTO TOTAL DEL CONTRATO:	Q. 35,854.84	PLAZO DEL CONTRATO:	Del 02 de mayo al 31 de diciembre del año 2023
UNIDAD DONDE PRESTÓ SUS SERVICIOS	Dirección Ejecutiva		
ACTIVIDADES SEGÚN CONTRATO	TAREAS MENSUALES REPORTADAS DURANTE EL PERIODO CONTRATADO	RESULTADOS OBTENIDOS	
a) Atención vía telefónica a las mujeres que requieran atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena	Atender vía telefónica a mujeres indígenas a través de la línea de emergencia 1529 de la Defensoría de la Mujer Indígena, con saludo en el idioma materno k'iche' a todas las personas que hacen uso de la línea de emergencia 1529, asimismo, se brinda información sobre los servicios gratuitos de la Defensoría de la Mujer Indígena.	Se saludó en el idioma materno k'iche' a todas las personas que hicieron uso de la línea de emergencia 1529, la cual se les brindó información sobre los servicios gratuitos de la Defensoría de la Mujer Indígena, tales como: horarios de atención, dirección, y PBX de la Oficina Central, asimismo, se facilitó información sobre las áreas administrativas y unidad de atención integral de casos. - Centro de Llamadas: 206 Llamadas. - Teléfono móvil: 168 Llamadas. Suma un total de 374 Llamadas atendidas.	



<p>b) Apoyo en registrar las llamadas en plataforma digital Project DEMI de casos nuevos y llamadas que no generan casos.</p>	<p>Registrar las llamadas entrantes en el teléfono móvil y Centro de Llamadas de todas las tipologías en la plataforma Project DEMI según corresponda.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Se registraron todas las llamadas de las diferentes tipologías subidas al Project DEMI, con un total de 923 llamadas atendidas desde el Centro de Llamadas y teléfono móvil, descritas de la manera siguiente:- Información DEMI: 374 Llamadas.- Información sobre Sede Regional: 72 llamadas.- Información sobre Paternidad y Filiación: 17 llamadas.- Información sobre Pensión alimenticia: 25 llamadas.- Información sobre Violencia contra la Mujer: 36 llamadas- Información sobre Niñez y Adolescencia: 9 llamadas.- Información sobre casos de: Individual, familiar y pareja: 5 Llamadas.- Información sobre casos grupales: 4 llamadas.- Información sobre divorcio voluntario: 6 llamadas- Información sobre bienes e inmuebles: 6 llamadas- Información sobre menaje de casa: 1 llamada.- Información sobre demanda Laboral: 1 llamada.- Información sobre otras entidades: 231 llamadas (Policía Nacional Civil, Ministerio Público, Seguro Escolar, Fiscalía de la Mujer, Ministerio de Trabajo, PGN, MAIMM,
---	--	---



GOBIERNO *de*
GUATEMALA

DEFENSORÍA
DE LA MUJER
INDÍGENA
-DEMI-

		<p>Bomberos Municipales, Bomberos Departamentales, IGSS, SVET, CAIMUS, Hospital Roosevelt, COVIAL, Hospital Regional).</p> <ul style="list-style-type: none">- Coordinaciones con otras entidades: 2 llamadas.- Seguimiento de llamadas: 57 llamadas.- Referencia/seguimiento de casos en las oficinas regionales: 8 llamadas.- Transferencia de casos en seguimiento en las unidades de atención integral de casos: 69 llamadas. (Jurídica, Social, Psicológica)
<p>c) Apoyo en el seguimiento de llamadas que ingresan al área del Centro de Llamadas de la Defensoría de la Mujer Indígena.</p>	<p>Dar seguimiento a las llamadas cortantes, coordinaciones con otras entidades competentes y llamadas referidas a las oficinas regionales, para la mejor atención a mujeres víctimas de violencia quienes hacen uso de la línea de emergencia 1529 de la Defensoría de la Mujer Indígena.</p>	<p>57 llamadas salientes por seguimiento de llamadas cortantes, casos en seguimiento y corroboración de datos.</p> <ul style="list-style-type: none">- 25 llamadas salientes por llamadas cortantes para la corroboración de información DEMI.- 16 llamadas salientes por transferencia de casos en las unidades de atención integral de casos. <p>16 llamadas salientes por seguimiento de casos iniciadas en las oficinas regionales:</p> <ul style="list-style-type: none">- 11 llamadas salientes por nueva información por parte de las usuarias, como cambio de número de teléfonos y cambio de direcciones a las oficinas regionales de: Sololá, Quiché, San Marcos, Totonicapán y Peten



		<p>- 5 llamadas a usuarias que llevan casos en las sedes regionales de Totonicapán, Santa Rosa, Petén, para conocer su avance.</p> <p>Se realizaron 8 llamadas a personas que fueron referidas a las Oficinas Regionales de Alta Verapaz, Sololá, Quiché y Totonicapán, Izabal y Quetzaltenango.</p> <p>Se realizaron 2 coordinaciones con las entidades de la Policía Nacional Civil 110 y la Dirección Municipal de la Mujer de Santa Rosa.</p> <ul style="list-style-type: none">- Se realizó 1 llamada de coordinación para seguridad de víctima de violencia con la Policía Nacional Civil.- Se realizó 1 llamada en la Dirección Municipal de la Mujer del Municipio Santa Cruz Naranjo, Santa Rosa, para apoyo y acompañamiento a persona con discapacidad visual para el trámite de su documento de Identificación Personal DPI.
<p>d) Orientar a las mujeres indígenas sobre sus derechos y casos que presentan sobre temas de: Pensión alimenticia, paternidad y afiliación, divorcio, violencia contra la mujer y apoyo psicológico, familiar, individual, grupal y de pareja, entre otras.</p>	<p>Orientar a las mujeres indígenas sobre sus derechos y sobre: violencia contra la mujer, violencia intrafamiliar, pensión alimenticia,</p>	<p>Se recibieron 110 llamadas de personas quienes fueron orientadas de acuerdo a sus peticiones y necesidades, descritas de la manera siguiente.</p> <ul style="list-style-type: none">• Se orientó a 25 personas sobre tema de Pensiones Alimenticias, marcando la línea de emergencia 1529 DEMI.



GOBIERNO *de*
GUATEMALA

DEFENSORÍA
DE LA MUJER
INDIGENA
-DEMI-

	<p>situaciones de pareja, entre otros. Para crear conciencia sobre una cultura de denuncia.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Se orientó a 5 personas sobre el tema violencia individual, familiar y pareja, se le indicó acudir a un Juzgado de Paz más cercano y se facilitó el número y dirección de CAINMUS.• Se orientó a 9 persona sobre niñez y adolescencia, por lo que se indicó que debe acudir a la Procuraduría General de la Nación PGN. Asimismo, se les compartió el número de la Institución.• Se orientó a 17 personas sobre Paternidad y Filiación, posterior a ello, se solicita una pensión alimenticia, asimismo, se facilitó los requisitos a presentar en DEMI.• Se orientaron a 36 personas sobre violencia contra la mujer, por ello, se les facilitó el número de la Fiscalía de la Mujer 1572, CAINMUS y DEMI.• Se orientó a 1 personas sobre demanda Laboral, donde se le indicó acudir al Ministerio de Trabajo o marcando la línea de emergencia 1511, de ser necesario un abogado, se les facilitó la dirección de DEMI central y oficina Regional de Sololá.• Se orientaron a 6 personas sobre procesos de Divorcio Voluntario, dando a conocer los requisitos que se deben presentar.• Se orientó a 6 personas sobre bienes e inmuebles, donde se les indicó acudir al Registro de la Propiedad para la corroboración de documentos.• Se orientó a 1 persona sobre menaje de caso, la cual, se le indicó que sea acompañada por la Policía
--	---	--



	<p>Participar en los conversatorios “Día Internacional de la Partera”, “Trabajo Infantil en la Niñez, CIPRODEMI” por la Defensoría de la Mujer Indígena.</p> <p>Participar en el Taller: “Protección, género e Inclusión” y “Estilos de vida saludable”, Organizada por la Cruz Roja</p> <p>Participar en el curso: Participación Política e Incidencia de las Mujeres Indígenas, por la Defensoría de la Mujer Indígena.</p> <p>Participar en la charla virtual: “La juventud y el uso de las redes sociales, para el beneficio o perjuicio”, en el marco del día internacional de la juventud, organizada por la Defensoría de la Mujer Indígena.</p>	<p>Nacional Civil obteniendo una orden de entrada en su hogar.</p> <ul style="list-style-type: none">• Se orientaron a 4 personas sobre peleas callejeras, donde se les indicó acudir a las autoridades locales y la Policía Nacional Civil. <ul style="list-style-type: none">- Se participó en el conversatorio, que fortaleció los conocimientos teóricos y contribuyó a la orientación a mujeres indígenas para la reivindicación de sus derechos.- Se reflexionó sobre una calidad de vida, y que, por ende, contribuye en la atención de mujeres víctimas de violencia a través de la atención remota.- Se participó en el curso, impartida por la Defensoría de la Mujer Indígena, la cual, contribuyó al fortalecimiento de las capacidades para la orientación a las mujeres víctimas de violencia.- Se participó en la charla virtual, que aportó en el análisis y reflexión sobre la importancia de la integridad física y psicológica de la juventud.
--	---	--



GOBIERNO de
GUATEMALA

DEFENSORÍA
DE LA MUJER
INDIGENA
-DEMI-

	<p>Participar en la capacitación "Prevención y Erradicación de la Violencia contra las mujeres" por Cultura y Deportes.</p>	<p>- Se fortalecieron los conocimientos sobre el tema de violencia contra la mujer, para concientizar a las personas y mujeres víctimas de violencia quienes hicieron uso de la línea de emergencia 1529, una cultura de denuncia.</p>
<p>e) Apoyo en remitir casos nuevos a unidades de atención de casos, según sea la tipología. Así como casos de seguimiento en atención Jurídica, Social y Psicológica.</p>	<p>Transferir casos en seguimiento y casos nuevos en las unidades de atención integral de casos, para asesorías de acuerdo a la tipología de llamadas y necesidades de las personas que hacen uso de la línea de emergencia 1529.</p>	<p>Se transfirieron 69 llamadas de casos en seguimiento y asesorías en las unidades de atención integral de casos.</p> <ul style="list-style-type: none">- Unidad Jurídica: 46 llamadas por seguimiento de caso, corroboración de datos y por asesorías.- Unidad Social: 17 llamadas por seguimiento de casos, corroboración de datos y por asesorías- Unidad Psicológica: 6 llamadas por seguimiento de casos.
<p>f) Brindar información a las personas que llaman sobre los servicios de la DEMI, tanto de oficina central y sedes regionales (nombre de las profesionales que atienden, dirección de sede y números telefónicos)</p>	<p>Facilitar información de las 13 oficinas regionales tales como; dirección de oficina, número de planta, correo electrónico, nombre de delegadas y encargadas temporales a las personas que necesitan de dichas informaciones.</p>	<p>Se facilitaron información sobre las oficinas regionales a personas que solicitaron dicha información, con un total de 72 llamadas.</p> <ul style="list-style-type: none">- Baja Verapaz: 4 Llamadas.- Sololá: 12 Llamadas- Petén: 4 Llamadas- Chimaltenango: 8 Llamadas.- Alta Verapaz: 6 Llamadas- Quetzaltenango: 5 Llamadas- Huehuetenango: 7 Llamadas.- Suchitepéquez: 4 Llamadas



		<ul style="list-style-type: none">- Izabal: 4 Llamadas.- Totonicapán: 5 Llamadas.- Santa Rosa: 9 Llamadas.- Quiché: 4 Llamadas.
<p>g) Apoyar o solicitar apoyo en casos de emergencia a otras instituciones que atienden a mujeres que hayan sufrido alguna violencia (Policía Nacional Civil, Ministerio Público, Instituto de la Víctima, entre otros)</p>	<p>Brindar información sobre otras entidades y coordinación con la Policía Nacional Civil y Dirección Municipal de la Mujer, donde brindan apoyo a personas vulnerables y atienden a mujeres víctimas de violencia: niñez y adolescencia.</p>	<p>Se facilitaron números de emergencias a personas quienes hicieron uso de la línea de emergencia 1529, con un total de 231 Llamadas atendidas.</p> <ul style="list-style-type: none">- Policía Nacional Civil: 85 Llamadas.- Seguro Escolar: 50 Llamadas.- Ministerio Público: 15 Llamadas.- Fiscalía de la Mujer: 12 Llamadas.- Procuraduría General de la Nación: 11 Llamadas.- COVIAL: 4 Llamada.- Hospital Roosevelt: 5 Llamadas.- Bomberos Municipales: 8 Llamadas.- Bomberos Departamentales: 6 Llamadas.- Juzgado de Paz: 8 Llamadas.- IGSS: 7 Llamadas.- Cruz Roja: 5 Llamadas.- MAIMI: 3 Llamadas.- ADIMI: 2 Llamadas.- CAIMUS: 10 Llamadas. <ul style="list-style-type: none">• Se realizó una coordinación con la Dirección Municipal de la Mujer de la municipalidad de Santa Cruz Narango, Santa Rosa, para el acompañamiento a persona con discapacidad visual a tramitar documento de identificación DPI, posteriormente presentar la constancia a



		<ul style="list-style-type: none">• al juzgado donde fue citado para reconocimiento voluntario de una menor de edad.• Se realizó 1 coordinación con la Policía Nacional Civil para el resguardo de persona víctima de violencia del departamento de Alta Verapaz.
<p>h) Apoyar en archivar y organizar informes mensuales, presentaciones y otros documentos de forma digital.</p>	<p>Elaborar informes mensuales y consolidado de llamadas correspondientes a los meses de mayo a diciembre.</p> <p>Elaborar informe de transición de Gobierno.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Se elaboraron informes mensuales de mayo a diciembre del año 2023- Se elaboraron consolidado de llamadas mensuales y trimestrales reportados vía correo electrónico a Dirección Ejecutiva.- Se elaboró el informe final de la duración de la contratación.- Se elaboró informe de transición de gobierno y presentación en power point, reportado a dirección ejecutiva y a la comisión de Transición para su revisión.
<p>i) Otras actividades que le sean solicitadas por la Directora Ejecutiva y las autoridades de la Defensoría de la Mujer Indígena, que consideren pertinentes.</p>	<p>Apoyar en la Unidad de Contabilidad para escaneo y fotocopiar CURS.</p> <p>Apoyar en Despacho superior en la actividad "Reunión Consejo Consultivo", entrega de oficios en otras entidades,</p>	<ul style="list-style-type: none">- Se escanearon y se fotocopiaron documentos de CURS ordenado por año.- Se apoyó en la recepción y acompañamiento de las integrantes del Consejo Consultivo y Junta Coordinadora.



	<p>Apoyar en Dirección Ejecutiva, para la entrega de oficios en las áreas administrativas de la Oficina Central de la Defensoría de la Mujer Indígena y otras entidades.</p> <p>Apoyar en la unidad de Comunicación Social para la traducción de textos en el idioma maya K'iche'.</p> <p>Apoyar en la Unidad Jurídica para traducción al idioma materno K'iche' y acompañamiento a usuaria.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Se entregaron correspondencias en la Contraloría General de Cuentas, Finanzas Públicas, CONADJ, Ministerio Público y Agencia Central Banrural.- Se entregaron oficios a las áreas administrativas y entrega de correspondencias en Finanzas Públicas.- Se tradujo texto en Idioma Maya K'iche' sobre trata de personas.- Se interpretó en el idioma K'iche' a persona quien acudió a la Defensoría de la Mujer Indígena por caso de niñez y adolescencia en la Procuraduría General de la Nación.- Se colaboró en acompañamiento a profesional de la unidad jurídica al Juzgado de Niñez de la zona 1 de Guatemala, para traducción en el idioma maya Kiche' a usuaria.- En coordinación con la unidad psicológica, se apoyó en la traducción de usuaria en el idioma maya K'iche'.- Se realizó interpretación del idioma maya K'iche' a usuaria para la recepción de documentos faltantes en la unidad jurídica.
--	--	---



GOBIERNO *de*
GUATEMALA

DEFENSORÍA
DE LA MUJER
INDÍGENA
-DEMI-

	<p>Participar en reuniones administrativas para el fortalecimiento del Centro de Llamadas.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Se realizaron 5 reuniones de manera híbrida con las unidades de atención integral de casos, PNUD y despacho superior donde se abordaron temas sobre la actualización de manuales de atención de casos y protocolo de atención, asimismo, la integración del Centro de Llamadas en los modelos.- Se realizaron 4 reuniones de manera híbrida con Consultora de PNUD-CICAM y Unidad Informática para el abordaje del avance de la elaboración de un sistema de registro de llamadas DEMO, y seguimiento del modelo y protocolo de atención vía telefónica del Centro de Llamadas.- Se realizaron 7 reuniones de manera híbrida con las unidades de Planificación, Financiera, Desarrollo Político, Asesoras de Despacho, Centro de Llamadas, Dirección Ejecutiva, para las revisiones de informes, presentación de informe ante la señora Defensora, última revisión de informes según observaciones dadas por la máxima autoridad.- De manera individual se realizaron observaciones a los informes reportados por las Unidades de la Oficina Central y Regionales.- Se revisó los informes de la última versión de manera presencial de las unidades de la oficina central, dadas las instrucciones para el reporte final, a Dirección Ejecutiva, Centro de Llamadas, Asesoras de Despacho Superior,
--	--	--



		Unidad Financiera, unidad de Planificación, unidad de Desarrollo Político y unidad de Comunicación Social, quien es el encargado de darle forma al Informe Final y remitirlo a la Señora Defensora.
--	--	---

Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala, 29 de diciembre de 2023

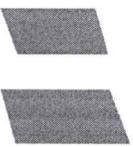
Firma del Contratista:

Nombre del responsable de verificar el informe: Licenciada Silvia Liset Elias Higueros de Morán

El responsable de verificar el cumplimiento del contrato, hace constar, que las actividades descritas en este informe responden a lo estipulado en el contrato y sus respectivos términos de referencia, para que procedan al trámite de pago respectivo.

 Lic. Silvia Liset Elias Higueros de Morán Directora Ejecutiva Defensoría de la Mujer Indígena	 Lic. Lilian Karina Ximico Xiquel Defensora de la Mujer Indígena
Firma y sello de Directora Ejecutiva	Nombre, firma y sello de Defensora de la Mujer Indígena





**GOBIERNO de
GUATEMALA**

DEFENSORÍA
DE LA MUJER
INDÍGENA
-DEMI-

**INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A:
DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA -DEMI-
RENGLÓN PRESUPUESTARIO 029**

RENGLÓN PRESUPUESTARIO	029	UBICACIÓN	Oficina Central
No. DE CONTRATO	45-2023-029	NIT DEL CONTRATISTA	96222263
NOMBRE DEL CONTRATISTA	Mary Yolanda Chutá Cutzal	CÓDIGO UNICO DE IDENTIFICACIÓN	2746 33337 0402
OBJETO DEL CONTRATO	Bridar atención vía telefónica a mujeres que demandan la atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena.		
MONTO TOTAL DEL CONTRATO	Q.35,854.84	PLAZO DEL CONTRATO	02 de mayo al 31 de diciembre del 2023
UNIDAD DONDE PRESTA SUS SERVICIOS	Dirección Ejecutiva		
PERÍODO DECLARADO	Mes diciembre del 2023	MONTO A COBRAR	Q. 4,500.00
ACTIVIDADES SEGÚN CONTRATO	ACTIVIDADES O TAREAS DESARROLLADAS DURANTE EL PERIODO DEL INFORME	RESULTADOS OBTENIDOS	
a) Atender vía telefónica a las mujeres que requieran atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena.	Atender a mujeres indígenas a través de la línea de emergencia 1529, con saludo en el idioma kaqchikel e informar sobre los servicios gratuitos que brinda la Defensoría de la Mujer Indígena.	Se atendieron con saludo en idioma kaqchikel todas las llamadas que ingresaron en la línea de emergencia 1529 DEMI, se brindó información sobre los servicios gratuitos de DEMI a 58 personas. - 26 Llamadas atendidas en el Centro de Llamadas con las siguientes informaciones brindada: servicios que brinda -DEMI- sobre, horarios de atención en las unidades de atención integral de casos y PBX.	



			<ul style="list-style-type: none">- 32 llamadas atendidas en el teléfono celular sobre información de: servicios gratuitos que brinda DEMI: PBX y horarios de atención en las unidades de atención integral de casos.
			<p>Se registraron 90 llamadas en la plataforma digital Project -DEMI- según tipología registrada:</p> <ul style="list-style-type: none">- 2 llamadas transferidas a unidades de atención integral de casos en oficina central.- 7 llamadas sobre información de las oficinas regionales de DEMI: con los siguientes datos: número de teléfono de oficina regional, dirección y nombre de delegada.- 9 llamadas para información sobre números de emergencia de otras entidades: Seguro Escolar, PNC, Fiscalía de la Mujer.- 58 llamadas de información sobre la Defensoría de Mujer Indígena -DEMI-- 7 llamadas salientes como seguimiento.- Se orientó a 3 personas sobre los procesos de pensión alimenticia, del departamento de Alta Verapaz, Huehuetenango y Escuintla.- Se orientó 2 mujeres para interponer denuncia en Juzgado de Paz por casos de violencia.- Se orientó a 1 usuaria para solicitar manejo por caso de violencia en familiar, del Departamento de Chiquimula.- Se orientó a 1 persona por caso de paternidad y filiación.
b) Apoyar en registrar las llamadas en plataforma digital Project DEMI de Casos nuevos y llamadas que no generen casos.	Registrar todas las llamadas que ingresan en la línea de emergencia 1529 DEMI, y llamadas salientes, en plataforma digital: Project DEMI, según sea la tipología.		
c) Apoyar en el seguimiento de las llamadas que ingresan al área del Centro de Llamadas de la Defensoría de la Mujer Indígena.	Realizar llamadas para el seguimiento de casos según se requiera, por información de -DEMI- o por otras entidades en atención de emergencia, según la tipología	Se realizaron 7 llamadas como seguimiento según tipología ingresada.	



	<p>que ingresa en la línea de emergencia 1529 de La Defensoría de la Mujer Indígena.</p>	<ul style="list-style-type: none">- 3 Llamadas salientes por corroboración de información de usuaria.- 2 Llamadas salientes para el seguimiento de transferencia a unidad de atención integral de casos.- 2 Llamada salientes para el seguimiento de caso de violencia contra la mujer.
<p>d) Orientar a las mujeres indígenas sobre sus derechos y casos que presentan sobre temas de Pensión alimenticia, paternidad, y filiación, divorcio, violencia contra la mujer, y apoyo psicológico, familiar, individual grupal y de pareja, entre otras.</p>	<p>Brindar orientación a mujeres que hacen uso de la línea de emergencia 1529 -DEMI- para la reivindicación de sus derechos, entre otras tipologías.</p>	<p>Se orientaron a 6 personas que hicieron uso de la línea de emergencia 1529 de DEMI.</p> <ul style="list-style-type: none">- Se orientó a 3 personas sobre los procesos de pensión alimenticia, del departamento de Alta Verapaz, Huehuetenango y Escuintla.- Se orientó 2 mujeres para interponer denuncia en Juzgado de Paz y PNC por casos de violencia.- Se orientó a una usuaria para solicitar manejo de casa, por caso de violencia intrafamiliar, del Departamento de Chiquimula.- Se orientó a una sobre los procesos de caso de paternidad y filiación, del departamento de Santa Rosa.
<p>e) Apoyar en remitir casos nuevos a unidades de atención de casos, según sea la tipología. Así como casos de seguimiento en atención Jurídica, social y Psicológica.</p>	<p>Transferir llamadas a unidades de atención integral de casos nuevos, casos en seguimiento, por asesoría u orientación según lo requerido por las usuarias: Unidad Jurídica, Unidad Social y Unidad Psicológica.</p>	<p>Se transfirió 2 llamadas a la unidad de atención de atención jurídica, por tema de seguimiento de caso de pensión alimenticia.</p>
<p>f) Brindar información a las personas que llaman sobre los servicios de la DEMI, tanto de oficina central y sedes</p>	<p>Socializar información de las 13 oficinas regionales de DEMI: Nombre de delegada, dirección de sede y números de telefónicos.</p>	<p>Se socializaron información de oficinas regionales de DEMI a 7 personas: con los siguientes datos: número</p>

<p>regionales (nombre de las profesionales que atienden, dirección de sede y números telefónico.</p>		<p>de teléfono de sede regional, dirección y nombre de delegada.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Huehuetenango: 1 llamada. - Chimaltenango, 2 llamadas. - Santa Rosa: 2 llamadas. - Alta Verapaz, 2 llamadas.
<p>g) Apoyar o solicitar apoyo en casos de emergencia a otras instituciones que atienden a mujeres que hayan sufrido alguna violencia (Policía Nacional Civil, Ministerio Público, Instituto de la Víctima entre otros)</p>	<p>Brindar números telefónicos de emergencia de otras entidades competentes según el caso (Policía Nacional Civil, Fiscalía de la Mujer, Ministerio Público, entre otros) a personas que hacen uso de la línea de emergencia 1529 de la Defensoría de la Mujer Indígena.</p>	<p>Se socializó números de emergencia de otras entidades a 9 personas que hicieron uso de la línea de emergencia 1529.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguro Escolar: 4 llamadas. - PNC: 2 llamadas. - Fiscalía de la Mujer: 3 llamadas.
<p>h) Apoyar en archivar y organizar informes mensuales, presentaciones y otros documentos de forma digital.</p>	<p>Elaborar informes de llamadas atendidas en la línea de emergencia 1529 DEMI.</p>	<p>Se elaboró informe mensual de las llamadas atendidas en la línea de emergencia 1529 -DEMI-</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se elaboró informe del consolidados de llamadas atendidas en la línea de emergencia 1529. Las mismas fueron entregados vía correo electrónico a Dirección Ejecutiva.
<p>i) Otras actividades que le sean solicitadas por la Dirección Ejecutiva y las autoridades de la Defensoría de la Mujer Indígena, que consideren pertinentes.</p>	<p>Apoyar en unidades administrativas solicitadas por autoridades de DEMI. Dirección Ejecutiva. Despacho Superior</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se archivaron oficios recibidos de Dirección Ejecutiva de metas físicas de la Unidad Social. - Se apoyó a la unidad de Desarrollo Político y Legal en las sesiones ordinaria y extraordinaria de la Junta Coordinadora DEMI.



GOBIERNO de
GUATEMALA

DEFENSORÍA
DE LA MUJER
INDIGENA
-DEMI-

		<p>- Se aportó en las reuniones sostenidas con la consultora para la elaboración del manual de del Centro de Llamadas.</p>
--	--	--

Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala, 29 de diciembre del año 2023.

Firma del Contratista: 

Nombre del responsable de verificar el informe: Licda. Silvia Liset Elías Higueros de Morán

El responsable de verificar el cumplimiento del contrato, hace constar, que las actividades descritas en este informe responden a lo estipulado en el contrato y sus respectivos términos de referencia, para que procedan al trámite de liquidación respectivo.

<p> Licda. Silvia Liset Elías Higueros de Morán Directora Ejecutiva Defensoría de la Mujer Indígena</p> <p></p>	<p> Licda. Lilian Karina Ximico Xiquitz Defensora de la Mujer Indígena Defensoría de la Mujer Indígena -DEMI-</p> <p></p>
Firma y sello de Directora Ejecutiva	Nombre, firma y sello de Defensora de la Mujer Indígena.



**INFORME FINAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A:
DEFENSORIA DE LA MUJER INDIGENA -DEMI-
RENGLÓN PRESUPUESTARIO 029**

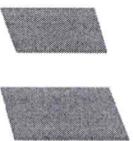
RENGLÓN PRESUPUESTARIO	029	EN SEDE:	Oficina Central
No. DE CONTRATO:	45-2023-029	NIT DEL CONTRATISTA	962222263
NOMBRE DEL CONTRATISTA	Mary Yolanda Chutá Cutzal	CÓDIGO UNICO DE IDENTIFICACIÓN	2746 33337 0402
OBJETO DEL CONTRATO	Brindar atención vía telefónica a mujeres que demandan la atención de los servicios de la Defensoría de Mujer Indígena.		
MONTO TOTAL DEL CONTRATO:	Q.35,854.84	PLAZO DEL CONTRATO:	02 de mayo al 31 de diciembre del 2023
UNIDAD DONDE PRESTÓ SUS SERVICIOS	Dirección Ejecutiva		
ACTIVIDADES SEGÚN CONTRATO	TAREAS MENSUALES REPORTADAS DURANTE EL PERIODO CONTRATADO	RESULTADOS OBTENIDOS	
a) Atender vía telefónica a las mujeres que requieran atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena.	Atender a mujeres indígenas a través de la línea de emergencia 1529, con saludo en el idioma k'aqch'ikel e informar sobre los servicios gratuitos que brinda la Defensoría de la Mujer Indígena.	Se atendieron 432 llamadas en la línea de emergencia 1529 de la Defensoría de la Mujer Indígena. -DEMI- de las informaciones siguientes: 229 llamadas atendidas en el centro de llamadas con la siguiente información brindada. Servicios gratuitos que brinda DEMI- Horario de atención sede central, número del PBX-, Número de teléfono y dirección de oficinas regionales, atención a las unidades integrales de casos.	



<p>b) Apoyar en registrar las llamadas en plataforma digital Project DEMI de Casos nuevos y llamadas que no generan casos.</p>	<p>Registrar todas las llamadas que ingresan en la línea de emergencia 1529 DEMI, y llamadas salientes, en plataforma digital: Project DEMI, según sea la tipología.</p>	<p>203 Llamadas atendidas en el teléfono celular con las siguientes informaciones brindadas. Servicios gratuitos que brinda DEMI-, Horario de atención sede central, número del PBX, Número de teléfono y dirección de oficinas regionales, atención a las unidades integrales de casos.</p> <p>Se registraron 871 Llamadas atendidas, en la plataforma digital Project -DEMI- según tipología siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">- 25 Llamadas por información de pensión alimenticia.- 2 Llamadas por orientación de interponer demanda laboral.- 4 Llamadas por menaje de casa.- 3 Llamadas por caso de paternidad y filiación.- 4 Llamadas para orientación de violencia intrafamiliar.- 29 Llamadas por casos de violencia contra la mujer.- 67 Llamadas por información de oficinas regionales.- 432 Llamadas sobre información de: horario de atención sede central, número del PBX, número de teléfono y dirección de oficinas regionales, atención a las unidades integrales de casos de la DEMI.
--	--	--



		<ul style="list-style-type: none">- 183 llamadas sobre información de números de emergencia de otras entidades.- 5 llamadas atendidas para coordinaciones con otras entidades.- 47 llamadas registradas por seguimiento.- 70 llamadas transferidas a unidades de atención integral de casos.
<p>c) Apoyar en el seguimiento de las llamadas que ingresan al área del Centro de Llamadas de la Defensoría de la Mujer Indígena.</p>	<p>Realizar llamadas para el seguimiento de casos según se requiera, por información de -DEMI- o por otras entidades en atención de emergencia, según la tipología que ingresa en la línea de emergencia 1529 de La Defensoría de la Mujer Indígena.</p>	<p>47 llamadas realizadas por seguimiento de casos:</p> <ul style="list-style-type: none">- 18 Llamadas salientes para coordinación de casos en emergencia con la Fiscalía de la Mujer, PNC e información a la persona sobre el seguimiento.- 20 Llamadas salientes por corroboración de datos.- 6 Llamadas salientes para transferir a áreas de atención integral según el caso.- Llamadas salientes.- 3 Llamadas salientes para socialización de directorios de Juzgados de Paz a usuarias que hicieron uso de la línea de emergencia 1529.
<p>d) Orientar a las mujeres indígenas sobre sus derechos y casos que presentan sobre temas de Pensión alimenticia,</p>	<p>Brindar orientación a mujeres que hacen uso de la línea de emergencia 1529 -DEMI-</p>	<p>Se atendió 38 llamadas para asesoría a personas que hicieron uso de la línea de emergencia 1529, de los casos siguientes:</p>



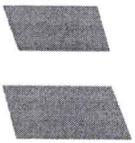
<p>paternidad, y filiación, divorcio, violencia contra la mujer, y apoyo psicológico, familiar, individual grupal y de pareja, entre otras.</p>	<p>para la reivindicación de sus derechos, entre otras tipologías.</p>	<ul style="list-style-type: none">- 25 sobre solicitud, aumento y seguimiento de casos de pensión alimenticia de los diferentes departamentos y de ciudad capital.- 2 sobre casos de demanda laboral del departamento de Sacatepéquez y Guatemala.- 4 usuarias fueron orientas sobre el tema de menaje de casa, del departamento de Alta Verapaz, Santa Rosa y Guatemala.- 3 sobre el caso de paternidad y filiación, del departamento de Jalapa, Escuintla y Guatemala.- 4 por casos de violencia intrafamiliar del departamento de Sololá, Huehuetenango y Guatemala.
<p>e) Apoyar en remitir casos nuevos a unidades de atención de casos, según sea la tipología. Así como casos de seguimiento en atención Jurídica, social y Psicológica.</p>	<p>Transferir llamadas a unidades de atención integral de casos nuevos, casos en seguimiento, por asesoría u orientación según lo requerido por las usuarias: Unidad Jurídica, Unidad Social y Unidad Psicológica.</p>	<p>70 Llamadas transferidas a las unidades de atención integral.</p> <ul style="list-style-type: none">- 45 Llamadas transferidas a la unidad de atención jurídica, por seguimiento de caso y asesoría legal, según solicitada por las usuarias.- 19 Llamadas transferidas a la unidad de atención social por seguimiento.- 6 Llamadas transferidas a unidad de atención psicológica por reprogramación de citas.



<p>f) Brindar información a las personas que llaman sobre los servicios de la DEMI, tanto de oficina central y sedes regionales (nombre de las profesionales que atienden, dirección de sede y números telefónico.</p>	<p>Socializar información de las 13 oficinas regionales de DEMI: Nombre de delegada, dirección de sede y números telefónicos.</p>	<p>Se socializó a 67 personas el directorio de las 13 oficinas regionales.</p> <ul style="list-style-type: none">- 3 Llamadas de Suchitepéquez.- 5 Llamadas de Totonicapán.- 11 Llamadas de Santa Rosa.- 3 Llamadas de Quetzaltenango.- 4 Llamadas de Izabal.- 7 Llamadas de Quiché,- 7 Llamadas de Huehuetenango.- 12 Llamadas de Chimaltenango.- 5 Llamadas de Sololá.- 2 Llamadas de Petén.- 6 Llamadas de Alta Verapaz.- 1 Llamada de San Marcos.- 1 Llamada de Baja Verapaz.
<p>g) Apoyar o solicitar apoyo en casos de emergencia a otras instituciones que atienden a mujeres que hayan sufrido alguna violencia (Policía Nacional Civil, Ministerio Público, Instituto de la Víctima entre otros)</p>	<p>Brindar números telefónicos de emergencia de otras entidades competentes según el caso (Policía Nacional Civil, Fiscalía de la Mujer, Ministerio Público, entre otros) a personas que hacen uso de la línea de emergencia 1529 de la Defensoría de la Mujer Indígena.</p>	<p>Se brindó información a 183 personas que hicieron uso de la línea de emergencia 1529, sobre otros números de emergencia de otras entidades competentes siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">- PNC, 59 Llamadas.- Fiscalía de la Mujer, 36 Llamadas.- Instituto de la Víctima, 3 Llamadas.- Seguro Escolar 74 Llamadas.- CONRED, 6 Llamadas.- PDH, 3 Llamadas.



		<ul style="list-style-type: none">- COVIAL, 2 llamadas.
<p>h) Apoyar en archivar y organizar informes mensuales, presentaciones y otros documentos de forma digital.</p>	<p>Elaborar informes de llamadas atendidas en la línea de emergencia 1529 DEMI.</p>	<p>Se elaboraron 8 informes mensuales, informe general del Centro de Llamadas y el consolidado de llamadas atendidas a través de la línea de emergencia 1529. Entregadas vía correo electrónico a Dirección ejecutiva.</p>
<p>i) Otras actividades que le sean solicitadas por la Dirección Ejecutiva y las autoridades de la Defensoría de la Mujer Indígena, que consideren pertinentes.</p>	<p>Apoyar en unidades administrativas solicitadas por autoridades de DEMI.</p> <p>Dirección Ejecutiva.</p> <p>Despacho Superior</p>	<ul style="list-style-type: none">- Se apoyó a la unidad de Desarrollo Político y Legal en las reuniones ordinarias y extraordinaria de la Junta Coordinadora del mes de mayo hasta el mes de diciembre.- Se apoyó en archivar oficios recibidos de dirección ejecutiva de metas físicas de la Unidad Social del mes de mayo hasta diciembre.- Se participaron en las 8 reuniones de forma híbrida con profesionales de atención integral de casos, personal administrativo y PNUD coordinado por despacho superior donde se brindó información del que hacer en la línea de emergencia 1529 para, la elaboración del manual de atención de casos y protocolo de atención, asimismo, la integración del centro de Llamadas en los modelos.- Se participaron en las 2 reuniones con la consultora e informático para el seguimiento del sistema de DEMO del Centro de Llamadas.



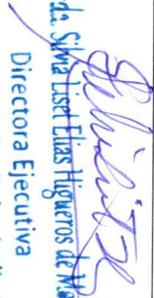
		Donde se aportó con la solicitud de requerimientos necesarios a incluir en el sistema.
--	--	--

Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala, 29 de diciembre del año 2023.

Firma del Contratista: 

Nombre del responsable de verificar el informe: Licda. Silvia Liset Elías Higueros de Morán

El responsable de verificar el cumplimiento del contrato, hace constar, que las actividades descritas en este informe responden a lo estipulado en el contrato y sus respectivos términos de referencia, para que procedan al trámite de liquidación respectivo.

 Licda. Silvia Liset Elías Higueros de Morán Directora Ejecutiva Defensoría de la Mujer Indígena	 DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA -DEMI- DIRECCIÓN EJECUTIVA REPUBLICA DE GUATEMALA
Firma y sello de Directora Ejecutiva	Nombre, firma y sello de Defensora de la Mujer Indígena.


Licda. Lilian Karina Ximón Aquil
Defensora de la Mujer Indígena -DEMI-

