



INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A:  
DEFENSORIA DE LA MUJER INDIGENA -DEMIL-  
RENGLÓN PRESUPUESTARIO 029

RENGLÓN PRESUPUESTARIO	029	UBICACIÓN	Oficina Central
No. DE CONTRATO	27-2024-029	NIT DEL CONTRATISTA	2420774-8
NOMBRE DEL CONTRATISTA	Claudia Lizett Morán Lem	CÓDIGO UNICO DE IDENTIFICACIÓN	1724291881603
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. 52,403,03	PLAZO DEL CONTRATO	Del 12 de enero al 31 de diciembre del año 2024.
UNIDAD DONDE PRESTA SUS SERVICIOS	Dirección Ejecutiva		
PERÍODO DECLARADO	12 al 31 de enero del 2024	MONTO A COBRAR	Q.2,903.23
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.	Brindar información vía telefónica a mujeres a través de la línea de emergencia 1529 -DEMIL- con el saludo en el idioma Q'eqchi' e informar sobre los servicios gratuitos.	Se atendieron todas las llamadas con saludo en el idioma materno Q'eqchi' a las personas que hicieron uso de la línea de emergencia 1529, brindando información acerca de los servicios gratuitos de DEMIL, las cuales son: información de las Unidades Jurídica, Social y Psicológicas,	

		<p>horario de atención, PBX y dirección de la oficina central, correos electrónicos de unidades administrativas, extensiones de las diferentes unidades de oficina central, oficinas regionales con un total de llamadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 35 llamadas atendidas en el centro de llamadas.</li> <li>➤ 14 llamadas atendidas en el Móvil.</li> </ul>
<p>b) Apoyar en registrar las llamadas en plataforma digital Project DEMI de casos nuevos y llamadas que no generan caso.</p>	<p>Reportar todas las llamadas atendidas en la línea de emergencia 1529- DEMI en la plataforma Project DEMI en seguimiento de las llamadas que no generan casos según la tipología.</p>	<p>Se reportó 73 llamadas en la plataforma Digital Project DEMI- según la tipología registradas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 49 Llamadas atendidas en la línea emergencia 1529, brindando información de los servicios gratuitos de DEMI.</li> <li>✓ 3 Llamadas atendidas donde se brindó información de oficina regionales con la dirección, número de teléfono.</li> <li>✓ 5 Llamadas atendidas para orientación en diferentes tipologías: Paternidad y filiación, Pensión Alimenticia, Violencia contra la mujer, Niñez y Adolescencia.</li> <li>✓ 8 Llamadas brindando número telefónico de emergencia de otras entidades.</li> <li>✓ 1 llamada cortante donde se le dio seguimiento por corroboración de información DEMI.</li> <li>✓ 7 Llamadas transferidas en las unidades de atención integral de casos, Unidad Jurídica, Unidad Social, Unidad Psicológica</li> </ul>



Defensoría  
de la Mujer Indígena

		Entrega de consolidado de todas las llamadas vía electrónica 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 considere pertinentes.	Despacho	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Se apoyó a Despacho Superior para la entrega de documentos en la SIT.</li><li>➤ Se participó en la invocación oficiada por la Unidad Social.</li><li>➤ Se participó en invocación realizada por la Unidad Jurídica.</li><li>➤ Se apoyó en la Unidad Social para una interpretación a usuaria en el idioma Q'eqchi'.</li></ul>

Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala del 31 de enero del año 2024

Firma del Contratista: 

Nombre del responsable de verificar el informe: Licenciada: Silvia Lizet 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.

 Directora Ejecutiva Defensoría de la Mujer Indígena 	 Dra. Carmelina Espantoso Serech 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 Central
No. DE CONTRATO	27-2024-029	NIT DEL CONTRATISTA	2420774-8
NOMBRE DEL CONTRATISTA	Claudia Lizett Morán Lem	CÓDIGO ÚNICO DE IDENTIFICACIÓN	1724291881603
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. 52,403,03	PLAZO DEL CONTRATO	Del 12 de enero al 31 de diciembre del año 2024.
UNIDAD DONDE PRESTA SUS SERVICIOS	Dirección Ejecutiva		
PERÍODO DECLARADO	Mes de Febrero del 2024	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 requieran atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena.	Brindar información vía telefónica a mujeres a través de la línea de emergencia 1529 -DEMI- con el saludo en el idioma Q'eqchi' e informar sobre los servicios gratuitos.	Se atendieron todas las llamadas con saludo en el idioma materno Q'eqchi' a las personas que hicieron uso de la línea de emergencia 1529, brindando información acerca de los servicios gratuitos de DEMI, las cuales son: información de las Unidades Jurídica, Social y Psicológicas,	

		<p>horario de atención, PBX y dirección de la oficina central, correos electrónicos de unidades administrativas, extensiones de las diferentes unidades de oficina central, oficinas regionales con un total de 48 llamadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 40 Llamadas atendidas en el centro de llamadas.</li> <li>➤ 8 Llamadas atendidas en el Móvil.</li> </ul>
<p>b) Apoyo en registrar las Llamadas en plataforma digital Project DEMI de casos nuevos y llamadas que no generan casos.</p>	<p>Registrar Llamadas atendidas en la línea de emergencia 1529 DEMI- en la Plataforma Digital del Project- DEMI, de casos nuevos, casos en seguimiento y las Llamadas que no generan casos según tipología.</p>	<p>Se reportó 107 Llamadas en la plataforma Digital Project -DEMI- según tipología registrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 48 Llamadas atendidas en la línea de emergencia 1529, brindando información de los servicios gratuitos de DEMI.</li> <li>➤ 7 Llamadas atendidas donde se brindó información a oficinas regionales con la dirección, número de teléfono.</li> <li>➤ 12 Llamadas atendidas para orientación en diferentes tipologías: Paternidad y filiación, Pensión Alimenticia, Demanda Laboral, Violencia contra la Mujer, Niñez y Adolescencia, Divorcio, Información sobre bienes e inmuebles.</li> <li>➤ 31 Llamadas para información de números telefónicos de emergencia de otras entidades: Policía Nacional Civil, ICSS, Bomberos Municipales, PGN, Pro vial.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 1 Llamada cortante donde se le dio seguimiento a por corroboración de información DEMI.</li> <li>➤ 8 Llamadas transferidas en las unidades de atención integral de casos, Unidad Jurídica, Unidad Social, Unidad Psicológica.</li> </ul>
<p>c) Apoyo en el seguimiento de Llamadas que ingresan al área del centro de Llamadas de la Defensoría de la Mujer.</p>	<p>Brindar seguimiento a las Llamadas cortantes, que ingresan en la línea de emergencia 1529 DEMI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 1 Llamada cortante se le dio seguimiento por corroborar la información de DEMI.</li> </ul>
<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>Orientar a mujeres indígenas para la reivindicación de sus derechos, e indicar sobre los temas de cada tipología, y atención de cada unidad de atención integral de casos.</p> <p>Participar en actividades como talleres capacitaciones que faciliten a la institución y otras instituciones, así como fortalecer los conocimientos con mujeres víctimas de violencia.</p> <p>Reunión: con la Sra. Defensora Para el seguimiento de la consultoría para la elaboración del manual de atención del</p>	<p>Se Orientó a 12 mujeres que hicieron uso de la línea de emergencia 1529 DEMI en las distintas tipologías las cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 1 Orientación por Paternidad y Filiación.</li> <li>➤ 2 Orientaciones por Violencia contra la Mujer.</li> <li>➤ 1 Orientación de Niñez y Adolescencia.</li> <li>➤ 8 Orientaciones Para solicitar pensión Alimenticia.</li> <li>➤ Reunión con la Sra. Defensora para darle seguimiento del manual de atención del centro de Llamadas 1529 DEMI.</li> </ul>

	<p>centro de llamadas así como el sistema de digitalización de datos.</p> <p>Reunión para abordar el tema de consultoría del convenio con CICAM Y PNUD.</p> <p>Reunión de forma virtual para la manipulación del Nuevo Sistema de Registro de Llamadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Participación de manera virtual para la manipulación del nuevo sistema de registro de llamadas en la línea de emergencia 1529.</li> </ul>
<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>Trasladar las llamadas a unidades de atención integral de casos nuevos, asesoría u orientación que puede ser en la Unidad Jurídica, Unidad Social y Unidad Psicológica.</p>	<p>8 Llamadas transferidas en las unidades de atención integral de casos; Unidad Jurídica, Unidad Social, Unidad Psicológica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 5 llamadas a Unidad Jurídica, por Pensión Alimenticia.</li> <li>➤ 2 llamada a Unidad Social, por seguimiento de caso violencia contra la mujer.</li> <li>➤ 1 llamada a Unidad Psicológica, por Consulta.</li> </ul>
<p>f) Brindar información a las personas que llaman sobre los servicios de la DEMI, tanto de oficina central y oficinas regionales (nombre de profesionales que atienden, dirección de oficinas y números telefónicos).</p>	<p>Brindar información de las oficinas regionales, a las personas que hacen uso de la línea de emergencia 1529 –DEMI.</p>	<p>Se brindó información de 7 Oficinas Regionales con la dirección y números telefónicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sololá: 1 llamada.</li> <li>➤ Alta Verapaz: 1 llamada.</li> <li>➤ Totonicapán: 1 llamada</li> <li>➤ Baja Verapaz: 1 llamada</li> <li>➤ Petén: 1 llamada.</li> <li>➤ Chimaltenango: 1 llamada</li> <li>➤ Suchitepéquez: 1 llamada.</li> </ul>

<p>b) 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 el número telefónico de emergencia de otras entidades, que brindan atención a mujeres víctimas de violencia; las cuales son: PNC, IGSS, PGN, MP, PROVIAL y otros.</p>	<p>31 Llamadas para brindar número telefónico de emergencia de otras entidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 5 Llamadas PNC.</li> <li>➤ 1 Llamada Pro vial.</li> <li>➤ 4 Llamadas IGSS.</li> <li>➤ 2 Llamadas PGN.</li> <li>➤ 1 Llamada Bomberos Voluntarios.</li> <li>➤ 3 Llamadas para la Fiscalía de la Mujer.</li> <li>➤ 10 Llamadas Seguro Escolar</li> <li>➤ 1 Llamada Ministerio de trabajo</li> <li>➤ 1 Llamada Juzgado de Familia de Santa Rosa.</li> <li>➤ 1 Llamada PMT</li> <li>➤ 1 Llamada Hospital Roosevelt.</li> <li>➤ 1 Llamada Bomberos Departamentales.</li> </ul>
<p>h) Apoyar en archivar y organizar informes mensuales, presentaciones y otros documentos de forma digital.</p>	<p>Realizar informes de todas las llamadas atendidas en la línea de emergencia 1529 DEMI- y presentación de un consolidado de llamadas del mes correspondiente.</p>	<p>Se elaboró informe mensual de las llamadas atendidas en la línea de emergencia 1529- DEMI- Entrega de consolidado de todas las llamadas vía electrónica a Dirección Ejecutiva.</p>





Defensoría  
de la Mujer Indígena

<p>j) 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>-Dirección Ejecutiva.</p>	<p>Se participó en la invocación a cargo de Despacho Superior.</p> <p>Se participó en la invocación oficiada por la Unidad Administrativas de Recursos Humanos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Se apoyó a Unidad Social a una interpretación con usuaria en el idioma Q'eqchi'.</li><li>➤ Se participó en invocación oficiado por Recursos Humanos II.</li></ul>
---	------------------------------	---

Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala, 29 de febrero del año 2024.

Firma del Contratista:

Nombre del responsable de verificar el informe: Licenciada: Silvia Lizet 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.

 Directora Ejecutiva	 Dra. Carmelina Eparitzy Sotol Defensora de la Mujer Indígena - DEMI
-------------------------	--



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

RENGLÓN PRESUPUESTARIO	029	UBICACIÓN	Oficina Central
No. DE CONTRATO	31-2024-029	NIT DEL CONTRATISTA	118037013
NOMBRE DEL CONTRATISTA	Karla Yulisa Tambriz Tzep	CÓDIGO UNICO DE IDENTIFICACIÓN	3132 65011 0706
OBJETO DEL CONTRATO	Brindar atención vía telefónica a mujeres indígenas que demanda la atención de los servicios de la defensoría de la Mujer Indígena.		
MONTO TOTAL DEL CONTRATO	Q.52,403.23	PLAZO DEL CONTRATO	12 de Enero al 31 de Diciembre de año 2024.
UNIDAD DONDE PRESTA SUS SERVICIOS	Dirección Ejecutiva.		
PERÍODO DECLARADO	12 al 31 de enero del 2024	MONTO A COBRAR	Q. 2,903.23
ACTIVIDADES SEGÚN CONTRATO	ACTIVIDADES O TAREAS DESARROLLADAS DURANTE EL PERÍODO DEL INFORME	RESULTADOS OBTENIDOS	
a) Atener vía telefónica a las mujeres que requirieren atención de los servicios de la Defensoría de las Mujeres Indígena:	Brindar atención vía telefónica a mujeres a través de la línea de emergencia 1529 -DEMIL. Con el saludo correspondiente en el idioma k'iche', castellano e indicar sobre los servicios gratuitos.	Se atendieron 41 llamadas en la línea de emergencia 1529 de la Defensoría de la Mujer Indígena. -DEMIL.	25 llamadas atendidas en el centro de llamadas con la siguiente información brindada. Servicios

		<p>gratuitos que brinda la DEMI- Horario de atención sede central, numero del PBX-, número de teléfono y dirección de Oficinas regionales, atención a las unidades integrales de casos.</p> <p>16 Llamadas atendidas en el centro de Llamadas con la siguiente información brindada. Servicios gratuitos que brinda la DEMI- Horario de atención sede central, numero del PBX-, número de teléfono y dirección de Oficinas regionales, atención a las unidades integrales de casos.</p>
<p>b) Apoyar en registro las Llamadas en plataforma digital Project DEMI de casos nuevos y Llamadas que no general casos.</p>	<p>Registrar todas las Llamadas atendidas en la línea de emergencia 1529. En plataforma Digital del Project- DEMI-, de casos nuevos, casos en seguimientos y las Llamadas que no generan casos según la tipología que corresponde.</p>	<p>63 Llamadas registradas en la Plataforma digital Project DEMI- según la tipología registrada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 4 Llamadas de información sobre los servicios que brinda la Defensoría de la Mujer Indígena DEMI-</li> <li>✓ 3 Llamadas sobre información sobre la oficina regional de: Huehuetenango, Quetzaltenango con la dirección y número de telefónico.</li> <li>✓ 13 Llamadas para información para números de emergencia de otras entidades: Seguro Escolar, Fiscalía de la mujer, PNC, MP.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 1 Llamada saliente en donde se refirió a usuaria en la oficina regional de Quetzaltenango.</li> <li>✓ 3 Llamadas transferidas a unidades de atención integrales de casos: Unidad Jurídica Y Unidad Social.</li> <li>✓ 3 Llamadas atendidas para orientación sobre los casos de Violencia contra la Mujer y en sus diferentes manifestaciones, Paternidad y filiación y Pensión alimenticia.</li> </ul>
<p>c) Apoyar en el seguimiento de Llamadas que ingresan al área del centro de Llamadas de la Defensoría de la Mujer Indígena.</p>	<p>Apoyar en el seguimiento de las Llamadas cortantes y seguimiento en la línea de emergencia 1529.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se realizó 1 Llamada saliente donde se refirió a usuaria en la oficina regional de Quetzaltenango por seguimiento de caso de Pensión Alimenticia.</li> </ul>
<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 víctimas de violencia e indicarle los derechos que tienen dependiendo del caso que presente.</p>	<p>3 Llamadas atendidas donde se orientó a usuarias quienes llamaron en la línea de emergencia 1529 DEMI, por los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 1 Llamada por Paternidad y Filiación.</li> <li>✓ 1 Llamada por Pensión Alimenticia.</li> <li>✓ 1 Llamadas por violencia contra la mujer.</li> </ul>



## Defensoría de la Mujer Indígena



		Se elaboró un consolidado de las llamadas atendidas de los días del mes. Entrega vía electrónico a Dirección Ejecutiva.
i) Otras actividades que le sean solicitada por Dirección Ejecutiva y las autoridades de la Defensoría de la Mujer Indígena, que consideren pertinentes	Dirección Ejecutiva.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Participación en la invocación a cargo de la unidad social.</li><li>- Se presenció en la invocación a cargo de la unidad Jurídica</li><li>- Se asistió en la invocación a cargo de UDAF.</li></ul>

Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala 31 de enero del año 2024.

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	 Dra. Carmelina Espantazy Sereda Defensora de la Mujer Indígena Defensoría de la Mujer Indígena-DEMI
--	--



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

RENGLÓN PRESUPUESTARIO	029	UBICACIÓN	Oficina Central
No. DE CONTRATO	31-2024-029	NIT DEL CONTRATISTA	118037013
NOMBRE DEL CONTRATISTA	Karla Yulisa Tambriz Tzep.	CÓDIGO UNICO DE IDENTIFICACIÓN	3132 65011 0706
OBJETO DEL CONTRATO	Brindar atención vía telefónico a mujeres indígenas que demanda la atención de los servicios de la defensoría de la Mujer Indígena.		
MONTO TOTAL DEL CONTRATO	Q.52,403.23	PLAZO DEL CONTRATO	12 de Enero al 31 de Diciembre de año 2024.
UNIDAD DONDE PRESTA SUS SERVICIOS	Dirección Ejecutiva.		
PERÍODO DECLARADO	Mes de Febrero de 2024	MONTO A COBRAR	Q.4500
ACTIVIDADES SEGÚN CONTRATO	ACTIVIDADES O TAREAS DESARROLLADAS DURANTE EL PERIODO DEL INFORME	RESULTADOS OBTENIDOS	
a) Atener vía telefónica a las mujeres que requirieren atención de los servicios de la Defensoría de las Mujeres Indígena:	Atender vía telefónica las llamadas a mujeres a través de la línea de emergencia 1529 -DEMIL. Con el saludo correspondiente en el idioma k'iche', castellano e indicar sobre los servicios gratuitos.	Se atendieron 58 llamadas en la línea de emergencia 1529 de la Defensoría de la Mujer Indígena. -DEMIL	Brindando información acerca de los servicios gratuitos -DEMIL- con las unidades integrales de casos, horario de atención, PBX y extensiones de



# Defensoría de la Mujer Indígena

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Se apoyó a Dirección Ejecutiva en archivar documentos con las metas físicas.</li><li>- Se asistió en la invocación a cargo de la Unidad Administrativa de Recursos Humano grupo No 1.</li><li>- Participación en la invocación a cargo de Recursos Humano 2.</li></ul>
--	--	--

Municipio de Guatemala, Departamento de, Guatemala 29 de febrero del año 2024

Firma del Contratista: *Yurubá Herrera*

Nombre del responsable de verificar el informe: Licda: Silvia Lizet 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><i>Silvia Lizet Elías Higueros de Morán</i></p> <p>Acta. Silvia Lizet Elías Higueros de Morán Directora Ejecutiva Defensoría de la Mujer Indígena</p>	<p><i>Dra. Carmelina Erazmatz Sacchi</i></p> <p>Dra. Carmelina Erazmatz Sacchi Defensora de la Mujer Indígena Defensoría de la Mujer Indígena-DEMI</p>
Firma y sello de Directora Ejecutiva.	Nombre, firma y sello de la Defensora de la Mujer Indígena