Gobierno de Guatemala
Presidencia de la República

Defensoría de la Mujer Indígena de Guatemala

La Institucionalidad de DEMI y su impacto en la Protección y Defensa de los Derechos de las Mujeres Indígenas

Retamaxik, ruq'ejelonik, chuqa' ruch'ojinik ri kich'ojib'al ri ixoqi', jun samaj qichin qonojel

Primera Edición
Defensoria de la Mujer Indígena 2013

Otto Peréz Molina
Presidente

Roxana Baldetti
Vice-Presidenta

Coordinadora General

Gloria Esperanza Laynez
Defensora de la Mujer Indígena 2013-2016

Licda, Juana Sotz
Directora Ejecutiva

Defensoria de la Mujer Indígena, Presidencia de la Republica
15 calle 6-59 zona 1, Ciudad de Guatemala
Tels 2232-9916, 2250-0140, 2232-2429, 2232-3491, 2238-1616.
www.demi.gob.gt

Esta publicación a sido gracias a:

aecid
Agencia Española
de Cooperación
Internacional
para el Desarrollo

Se autoriza la reproducción total o parcial de este documento siempre y cuando que site la fuente.

ÍNDICE

Presentación 5
Introducción 7
I. IMPULSANDO EL DESARROLLO DE LAS MUJERES INDÌGENAS 9
1.Proceso de sensibilización a favor de las mujeres indígenas 9
2.Apoyo a iniciativas de Ley a favor de las mujeres indígenas 10
3.Alianzas y coordinaciones interinstitucionales 11
4.Fortalecimiento Institucional 11
II. FORTALECIENDO LAS CAPACIDADES DE MUJERES INDÍGENAS MEDIANTE LA EDUCACIÓN 13
1.Crecimiento de las competencias de las mujeres indígenas 13
2.Mejoras a la calidad de los servicios 13
III. ACCIONES DE APOYO EN ATENCIÓN DE CASOS A MUJERES INDÍGENAS VIOLENTADAS EN SUS DERECHOS 15
1.Acompañamiento con pertinencia 15
2.Procesamiento y sistematización de los casos 15
3.Restitución de derechos 15
4.Agilización de casos 16
5.Apoyo en derechos civiles 16
6.Servicio social y psicológico 16
7.Superación de autoestima 16
8.Atención con enfoque humano 17
IV. LOGROS ALCANZADOS POR LA DEMI EN BENEFICIO DE LA VIDA DE LAS MUJERES INDÍGENAS Y SUS DERECHOS 19
1.Impacto de la DEMI en el desarrollo de las mujeres mayas, garífunas y xinkas 19
2.Avances en la promoción y desarrollo Político-Legal 22
3.Crecimiento en la atención integral de casos 23
4.Educación y formación de las mujeres indígenas 23
5.Alcances en comunicación y divulgación 24
V. LÍNEAS ESTRATÉGICAS PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL 25
1.La Defensoría de la Mujer Indígena en apoyo a las Mujeres Mayas, Garífunas y Xinkas de Guatemala 25
VI. INSTITUCIONALIDAD DEL MODELO DE IMPLEMENTACIÓN DE ATENCIÓN INTEGRAL DE CASOS 27
Recomendaciones 37
Anexos 39

PRESENTACIÓN

Retamaxik, ruq'ejelonik,
chuqa' ruch'ojinik ri kich'ojib'al ri ixoqi',
jun samaj qichin qonojel

La situación de las mujeres indígenas violentadas en sus derechos es un problema a nivel local, regional y nacional, que afecta el desarrollo y la paz en Guatemala. La violación a los derechos específicos de las mujeres, causa daño en los hogares y en las comunidades.

Ante tal problemática, la Defensoría de la Mujer y conscientes de generar un trabajo para contribuir a la erradicación de la violencia contra las mujeres mayas, garífunas y Xinkas, describe en este informe desde la lucha y procesos sociales de las mujeres indígenas, así como las motivaciones que llevaron a la creación de la DEMI, su implementación, desarrollo y fortalecimiento institucional, desarrollo político y legal en apoyo de las mujeres indígenas, así como de los logros alcanzados por la DEMI en beneficio de la vida de las mujeres indígenas, su impacto en el desarrollo de las mujeres mayas, garífunas y xinkas; y las líneas estratégicas para el fortalecimiento institucional.

La Defensoría de la Mujer Indígena, ha impulsado el desarrollo político, a través de capacitaciones a las mujeres indígenas para concientizarlas y fomentar en ellas la cultura de denuncia ante la violación de sus derechos humanos, fortaleciendo sus capacidades mediante la educación. Así mismo la DEMI ha logrado grandes avances positivos en la protección y defensa de los derechos de las mujeres, con acompañamiento integral, específicamente con servicios sociales psicológicos y jurídicos.

Es para la DEMI una satisfacción, contribuir con este informe para comunicar los avances que se han logrado para contrarrestar la discriminación y exclusión contra las mujeres indígenas mayas, garífunas y Xinkas.

INTRODUCCIÓN

La situación actual del país refleja una carga de intolerancia, violencia social y violación a los derechos humanos, principalmente los derechos de las mujeres, siendo las mujeres indígenas las más afectadas, negándoles inclusive sus derechos específicos de manera reincidente como los son el derecho a identificarse como mujer indígena, a la identidad cultural, a no ser asimilada a una cultura ajena y derecho a la educación bilingüe. Los primeros pasos a la convivencia democrática entre los pueblos guatemaltecos permitió adquirir mayor conciencia de revalorar los derechos de los pueblos indígenas, mismos que fueron mayormente violentados durante la guerra interna, negándose su reconocimiento y sus derechos legítimos, producto de la inequidad y exclusión.

Los Acuerdos de Paz aportaron acciones para beneficio de las mujeres indígenas como la creación de la Defensoría de la Mujer Indígena, que responde al Acuerdo de Identidad y Derechos de los Pueblos Indígenas, definido en la sección II Lucha contra la Discriminación y Racismo, inciso b). Derecho de la Mujer Indígena, numeral I, literal b).

En 1999 queda establecida la Defensoría de la Mujer Indígena, producto de una consulta nacional promovida, desde 1997, por organizaciones de mujeres indígenas aglutinadas en la Comisión Nacional Permanente de los Derechos Humanos de las Mujeres Indígenas, -CNP-DMI-, quienes presentaron una propuesta de creación de la DEMI a la Secretaria de la Paz, SEPAZ.

El Acuerdo Gubernativo No. 525-99, de fecha 19 de Julio de 1999, establece que la Defensoría de la Mujer Indígena es una institución gubernamental con participación de las mujeres indígenas de las distintas comunidades lingüísticas del país. Su creación muestra la voluntad política del Estado en apoyo a los Pueblos Indígenas, especialmente de quienes viven en mayor vulnerabilidad. Al inicio se crea, adscrita a la Copredeh, en cumplimiento de la convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, reformado en Acuerdos No. 483-2001 de fecha 13 de Noviembre de 2001, y 442-2007 en este último se establece su independencia de la Copredeh y se constituye como un ente con capacidad de gestión y ejecución administrativa, técnica y financiera, quedando adscrita a la Presidencia de la República. Con ello, el Estado a través de la DEMI abre la posibilidad a las mujeres indígenas el acceso a la justicia y protección de sus derechos, asignando un presupuesto y la legalidad que la institución necesitaba en ese contexto.

El fortalecimiento de la institucionalidad de la DEMI se inicia a partir del proceso de su independencia y su adscripción a la Presidencia de la República, en este período se da mayor auge a la continuidad de las acciones para la protección y defensa de los derechos de las mujeres indígenas.

El proceso ha sido lento a pesar de ser un proceso prioritario, sin embargo, el respaldo por parte del Estado es permanente aunque con intermitencias y retrasos en nombramientos oficiales de las autoridades, mismos que hacen daño a la institucionalidad de la Defensoría de la Mujer Indígena, DEMI.

La DEMI coherente con su mandato y las demandas de las mujeres indígenas respecto a sus necesidades de salud, educación y justicia, deberá generar alianzas con Ministerios de gobierno, instituciones de justicia, organismos internacionales y principalmente con organizaciones indígenas de mujeres y mixtas de la sociedad civil. Así también la adopción de la Agenda Articulada de Mujeres Mayas, Garífunas y Xinkas.

Este informe describe desde la lucha y procesos sociales de las mujeres indígenas, así como las motivaciones que llevaron a la creación de la DEMI, su implementación, desarrollo y fortalecimiento institucional, para que esta coadyuve a impulsar acciones de promoción, desarrollo político y legal en apoyo de las mujeres indígenas, así como de los logros alcanzados por la DEMI en beneficio de la vida de las mujeres indígenas, su impacto en el desarrollo de las mujeres mayas, garífunas y xinkas; y las líneas estratégicas para el fortalecimiento institucional.

I. IMPULSANDO EL DESARROLLO DE LAS MUJERES INDÌGENAS

La Defensoría de la Mujer Indígena, DEMI se constituye en el principal mecanismo de protección y la defensa de los derechos de las mujeres indígenas, lo que ha significado la apertura tangible para el desarrollo de las mismas, así como el acceso a la justicia para la prevención de la violencia y la restitución de sus derechos.

La DEMI, tiene una visión basada en los principios y valores de los pueblos indígenas, inicia su tarea en la protección, defensa y promoción de las mujeres indígenas con el fin de erradicar todas las formas de violencia y discriminación.

El liderazgo de las mujeres indígenas y la apropiación de la institucionalidad de la DEMI han generado acciones de incidencia política, formación y promoción para el desarrollo.

En este contexto, la DEMI como parte de la institucionalidad del Estado y su mandato gubernativo, viene fortaleciendo sus acciones para lograr mayores alcances en el trabajo en beneficio de las mujeres indígenas, impulsando y ejecutando políticas públicas a favor de la protección y defensa de todas las formas de violencia y discriminación.

1. Proceso de sensibilización a favor de las mujeres indígenas

Desde la creación de la DEMI, se ha buscado el desarrollo de las mujeres indígenas, principalmente en con la vinculación en todos los procesos de desarrollo, mismo que han hecho participe a las mujeres indígenas organizadas o no, tomando en cuenta todas las expresiones y visiones de las mujeres indígenas, desde lo comunitario, lo político y lo social.

Se desarrollaron procesos de participación y desarrollo, en la búsqueda de la sensibilización de la sociedad en general, con énfasis en las autoridades nacionales, instituciones del Estado y sociedad civil. Vinculaciones directas con dependencias como la Procuraduría de los Derechos Humanos, PDH, demandando y validando convenios internacionales en materia de derechos humanos y derechos de los pueblos indígenas. Acciones de reafirmación de los derechos específicos de las mujeres indígenas en espacios de convergencia para el fortalecimiento de la identidad nacional.

Los espacios de participación e incidencia que la DEMI ha facilitado a las mujeres indígenas en instituciones como: el Congreso de la Republica, Ministerio Público, Corte Suprema de Justicia, CSJ, Policía Nacional Civil y otras vinculadas al tema justicia, han permitido priorización en las atenciones a las mujeres indígenas, principalmente en la restitución de sus derechos y acceso a la justicia.

La Defensoría de la Mujer Indígena, DEMI, ha contribuido a la promoción y difusión de planes, políticas y programas de desarrollo a favor de las mujeres indígenas para la reducción de la pobreza, bajar subir los niveles de desarrollo humano y reducir la brecha que divide a las mujeres indígenas en extrema pobreza con relación a los demás sectores de conforman el país. Esfuerzos conjuntos como el Plan de Equidad de Oportunidades 2008-2023, así como de la Agenda Articulada de las Mujeres Mayas, Garífunas y Xinkas, y los aportes realizados al Censo Nacional de Población, han logrado visualizar las necesidades y oportunidades de las mujeres indígenas del país.

La participación de la DEMI en procesos como la elaboración del Plan Estratégico Nacional para la atención a personas portadoras del VIH y la inclusión de Pueblos Indígenas, ha facilitado mayor acceso a la salud de las mujeres indígenas, principalmente

en áreas no visualizadas dentro de los servicios y atenciones que brinda el Ministerio de Salud. Asimismo, esta incidencia ha logrado poner en discusión la necesidad de revisar los programas de salud y el acceso a todas las mujeres indígenas de los servicios de saludo como parte de un derecho vigente.

La promoción y socialización de la Agenda Articulada de Mujeres Mayas, Garífunas y Xinkas, ha permitido a las mujeres indígenas en el goce de sus derechos y la equidad en su participación en espacios sociales y culturales donde antes no era visible la participación activa de las mujeres indígenas. La socialización del reglamento de la Ley de Planificación Familiar, a través de municipalidades y organizaciones de la sociedad civil que la DEMI ha realizado ha contribuido a la educación y formación de las mujeres indígenas con menor acceso a la educación sexual. Esto ha permitido que no se retroceda más en la calidad de vida de las mujeres indígenas y sus familias, generando reflexión individual y colectiva de las mujeres en las comunidades respecto a sus valores como mujer y hacer valer sus derechos de proteger su cuerdo y su salud personal.

La interculturalidad y la convivencia entre los cuatro pueblos que habitan en Guatemala se han fortalecido, con las acciones que ha realizado la DEMI en instituciones como la Procuraduría de los Derechos Humanos, los Ministerios de Educación y Cultura y Deportes con la implementación de la Semana de la Solidaridad con los Pueblos Indígenas como mecanismo de sensibilización y de visibilidad de los derechos de las mujeres indígenas.

Las mujeres garífunas han recibido apoyo y acompañamiento directo de la DEMI, en materia de promoción y desarrollo de sus derechos, principalmente en la demanda de sus derechos políticos con el impulso de la agenda legislativa que incluya legislación en favor de las mismas. La participación política de las mujeres garífunas ha aumentado con el apoyo que han recibido en la mesa técnica que promueve sus derechos específicos tanto a nivel nacional como ante organismos internacionales. La incidencia que la DEMI ha realizado en el Ministerio de Relaciones Exteriores a favor de las mujeres garífunas, ha logrado una interlocución con cooperantes y países amigos que ha favorecido el intercambio social y educativo.

Lo anterior ha hecho que las mujeres indígenas se sientan respaldadas por el gobierno central, a través de sus instituciones. Las mismas han sido incluidas, favoreciendo su protección y reconociendo sus derechos. La DEMI ha favorecido integración de las mujeres indígenas en los planes de trabajo instancias transversales como el Instituto Nacional de Estadística y Dirección General de Migración insertando temáticas de género y protección a sus derechos, lo que ha permitido abarcar espacios donde antes no eran tomadas en cuenta.

El sistema de educación ha crecido y reconocido a las mujeres indígenas por acciones motivadas y acompañadas por la DEMI, como la inclusión de la Agenda Articulada en cuadernos de trabajo y cartilla docente en los pensum de nivel primario del Ministerio de Educación y la Comisión Nacional de Alfabetización, para que las mujeres indígenas puedan ser atendidas en su idioma materno.

A nivel nacional ha aumentado la visualización de las mujeres indígenas, mediante las acciones que la DEMI ha impulsado de manera directa con la Secretaria General de Planificación y la inclusión de los derechos específicos de las mujeres indígenas, logrando que cada uno de los planes y programas de las instituciones del Ejecutivo incluyan acciones de beneficio para las mujeres indígenas.

2. Apoyo a iniciativas de Ley a favor de las mujeres indígenas

La legislación a favor de las mujeres indígenas se ha beneficiado con la participación y acompañamiento de la DEMI. Acciones como la promoción de la de la reforma al Código Municipal para la creación de la Oficina Municipal de la Mujer, en conjunto con instituciones como la Procuraduría de los Derechos Humanos, Secretaria Presidencial de la Mujer y organizaciones de mujeres indígenas y de la sociedad civil han logrado tener mecanismo de protección y defensa de los derechos de las mujeres indígenas en todos los municipios del país.

La DEMI ha participado decididamente en las mesas técnicas para la reforma al Código de Trabajo, Código

Civil y apoyo a las iniciativas de ley para prevenir y sancionar la violencia intrafamiliar, así como para la disminución de las violaciones a los derechos de las mujeres indígenas.

También se impulso la Ley Marco para la prevención de la violencia contra la mujer, Ley para la Tipificación del Acoso Sexual, Ley de Protección de Mujeres Trabajadoras de casa, entre otras. Estos procesos fueron impulsados por la institucionalidad del Estado a favor de las mujeres y organizaciones de la sociedad civil, en virtud que en estas áreas no se había dado protección a las mujeres indígenas y son áreas de suma importancia para reivindicarlas ante la sociedad por los constantes abusos de que son víctimas.

3. Alianzas y coordinaciones interinstitucionales

La DEMI a través de la institucionalidad del Estado y la sociedad civil a favor de las mujeres, ha generado acercamientos con el Congreso de la República para la aplicación de la Ley de Violencia Contra la Mujer, la Ley Contra Femicidio, Ley Contra la Violencia Sexual y Trata de Personas. La finalidad ha sido visibilizar los obstáculos de las mujeres indígenas para el acceso a la justicia. Se ha buscado la reforma a la ley electoral y de partidos políticos en lo referente a los principios de alternabilidad y participación equitativa entre hombres y mujeres. Para mayor respaldo se han realizado alianzas estratégicas con la Secretaria Presidencial de la Mujer, la Comisión Nacional para la Prevención de la Violencia, así como instituciones indígenas del Estado y sociedad civil.

También se ha contribuido a la promoción de la Ley de Lugares Sagrados en beneficio de los pueblos indígenas y en el marco de las coordinaciones interinstitucionales, así como la promoción de la creación del Instituto Autónomo de Formación Política de las Mujeres Indígenas ante el Ministerio de Educación, realizando acciones con instituciones gubernamentales y de la sociedad civil.

Ha participado en procesos de construcción y evaluación de diversas políticas públicas a favor de las mujeres como la Política Nacional de Promoción y Desarrollo Integral de la Mujer y el Plan de Equidad de Oportunidades 2008-2023, así como la facilitación de la Agenda Articulada de Mujeres Mayas, Garífunas y Xinkas. Estos instrumentos han servido para poner en agenda, el abordaje de la defensa y protección de los derechos de las mujeres indígenas y no indígenas.

A nivel centroamericano y regional, se han ganado espacios de convergencia gubernamental y no gubernamental para el intercambio de agendas temáticas y trabajo conjunto, así como la socialización de las experiencias exitosas. Asimismo, el nivel de protagonismo de las mujeres indígenas a través de la DEMI se ha elevado, logrando la representación del país, con la elaboración de informes del Estado de Guatemala ante organismos internacionales para la evaluación del cumplimiento de los convenios ratificados sobre derechos humanos y situación de las mujeres.

4. Fortalecimiento Institucional

Las capacidades técnicas y operativas de las DEMI, se han fortalecido. Programas y proyectos puestos en marcha como los planes de formación integral han dado crecimiento a la institucionalidad de la DEMI y han elevado la calidad de los servicios que se brindan a las mujeres indígenas, usuarias de la institución. Asimismo, el personal técnico y administrativo se actualiza constantemente con nuevas metodologías de trabajo, logrando la modernización de la institución con relación a los procesos de formación.

La incidencia política que la DEMI ha alcanzado, ha permitido mayores alcances en el desarrollo de las mujeres indígenas y su cobertura, toda vez que las distintas alianzas institucionales que se han concretado, han promovido el trabajo conjunto y la implementación de estrategias de trabajo que reúnen objetivos colectivos con instituciones del Estado, privadas y de la sociedad civil, principalmente con aquellas que priorizan el trabajo con mujeres indígenas.

La coordinación con lideresas comunitarias ha permitido la promoción de los derechos específicos de las mujeres, además de ampliar la cobertura y darle pertinencia cultural a atención y acompañamiento que se les da las mujeres indígenas. Esto ha permitido multiplicar a mujeres

indígenas colaboradoras y promotoras de los derechos indígenas, así como la divulgación de los servicios que ofrece la DEMI.

Se ha capacitado a funcionarios de las sedes regionales y brindado apoyo para realizar diligencias administrativas en órganos e instituciones del sistema de justicia para mejorar los servicios y generar la empatía hacia las usuarias.

Se priorizó la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2008-2016, como herramienta para orientar los programas y planes operativos anuales, así como para estimular las visiones de largo plazo, consolidando la institucionalidad de la DEMI con el impulso de proyectos y planes de largo alcance.

II. FORTALECIENDO LAS CAPACIDADES DE MUJERES INDÍGENAS MEDIANTE LA EDUCACIÓN

1. Crecimiento de las competencias de las mujeres indígenas

El nivel de las capacidades técnicas y académicas de las mujeres indígenas, así como el conocimiento de las normas y leyes a su favor ha aumentado, toda vez que la DEMI ha diseñado y ejecutado procesos educativos de formación y capacitación para mujeres indígenas, priorizando a jóvenes y lideresas comunitarias. Ha implementado el plan de formación integral que abastece de herramientas metodológicas para el desarrollo de las capacitaciones. Con esto, se ha contribuido a mejorar las competencias de las mujeres indígenas mediante procesos de formación y capacitación para la incidencia.

El posicionamiento de la institución como una instancia estatal especializada en derechos humanos a favor de las mujeres indígenas se ha consolidado. El área programática de Formación, Divulgación e Investigación, ha impulsado programas educativos en derechos humanos y derechos específicos de las mujeres indígenas, constituyéndose en un ente asesor para las mujeres indígenas, así como de organizaciones de la sociedad civil y de pueblos indígenas.

El trabajo de investigación de la DEMI, ha logrado visualizar los aportes y capacidades de las mujeres indígenas en materia de la contribución económica al desarrollo del país. Se ha despertado el interés y observancia de instituciones de desarrollo sobre los aportes de las mujeres Indígenas, debido a la divulgación de publicaciones que han desarrollado y socializado por parte de la DEMI.

2. Aumento a la calidad de los servicios

Se ha implementado un plan agresivo de formación y capacitación al personal de la DEMI, innovando metodologías de capacitación en las sedes regionales y las distintas unidades y departamentos de la institución. Esto con la finalidad de elevar el nivel técnico de atención en los servicios de formación y capacitación que se desarrollan en las distintas sedes regionales de la DEMI, dando respuesta a la demanda de las mujeres indígenas de las distintas comunidades lingüísticas. La implementación del plan de formación, se complemento con el incremento del personal técnico y administrativo en coherencia con la demanda y la oferta de los servicios de formación y capacitación que la institución promueve constantemente.

Se han actualizado los sistemas de coordinación del trabajo a favor de las mujeres en las sedes regionales y sede central, definiendo la ruta administrativa y procedimientos para ampliar los ejes de capacitación y formación. Así también, se involucró a funcionarios de la DEMI en la formación y actualización de los servidores públicos de las sedes departamentales.

III. ACCIONES DE APOYO EN ATENCIÓN DE CASOS A MUJERES INDÍGENAS VIOLENTADAS EN SUS DERECHOS

1. Acompañamiento con pertinencia

La demanda de atención de casos por parte de la Defensoría de la Mujer Indígena, ha crecido considerablemente y viene en aumento, principalmente por la especialización de los servicios de atención en el idioma materno, asistencia médica primaria con medicina natural, así como el cuidado y atención de su círculo familiar, principalmente el de acompañamiento de los hijos de las mujeres víctimas de violencia.

La DEMI respecto a la atención de casos, proporciona servicios de atención en el marco de un modelo integral con pertinencia cultural a mujeres indígenas víctimas de la violación a sus derechos. Este programa proporciona servicios de atención, asesoría y acompañamiento social, jurídico y psicológico a mujeres indígenas, a través de la sede central y sedes regionales ubicadas en once departamentos del país.

Las acciones en el marco de este programa de protección y defensa de los derechos de las mujeres indígenas, dan registro de una dimensión de cobertura de treinta y siete mil doscientos treinta y cuatro (37,234) mujeres atendidas desde el área programática sustancial de la institución, siendo este, el Programa de Atención Integral de Casos de Mujeres Indígenas violentadas en sus derechos.

Durante este periodo se dio seguimiento al proceso especial de las denuncias, mediante el apoyo jurídico, social y psicológico. Asimismo, se creó un modelo de atención integral a las víctimas, toda vez que sus demandas y sus características despertaron la necesidad de una atención con pertinencia cultural.

La dinámica actual de DEMI permite registrar sistemáticamente una base de datos de las mujeres atendidas y acompañadas en procesos legales y de atención para la contabilización certera de las denuncias presentadas por las mujeres indígenas. Dentro de las distintas acciones en materia de Atención Integral de Casos, se plantean las siguientes:

2. Procesamiento y sistematización de los casos

Uno de los objetivos primordiales de la institución, ha sido la sistematización del registro de los casos, elevando los controles y mecanismos de seguimiento. La DEMI ha brindado servicio de atención integral a mujeres indígenas sobrevivientes de violación a sus derechos, procesando las denuncias recibidas mediante controles formales, canalizando los casos de manera acelerada a las instancias correspondientes. Los casos se han canalizado y procesado mediante un registro estadístico de acompañamiento a mujeres indígenas usuarias de los servicios.

3. Restitución de derechos

La DEMI ha contribuido sensiblemente en la restitución de los derechos de mujeres indígenas víctimas de violencia, como una instancia

interlocutora entre las mujeres víctimas y las instituciones de justicia. Se ha establecido que el programa de atención integral de casos ha logrado la restitución parcial y total de los derechos mujeres indígenas, debido a su acompañamiento y apoyo directo en materia jurídica. Durante la existencia de DEMI se han atendidos los casos siguientes:

8,000 del año 1999 al 2008
23,174 del año 2008 al 2011
6,060 en el año 2012

Con estos datos se establece que al 31 de diciembre de 2012 la Defensoría ha atendido 37,234 casos

4. Agilización de casos

La DEMI ha establecido coordinaciones intrainstitucionales e interinstitucionales de justicia y seguridad para el seguimiento y agilización de los casos de mujeres indígenas victimas sobrevivientes de violencia intrafamiliar, acoso sexual, violencia psicológica y económica. Se ha acompañado en audiencias y procuraciones a mujeres indígenas, así como la motivación de las mismas para fortalecer la cultura de denuncia.

Dentro de las acciones de apoyo jurídico que la DEMI ha brindado, se destaca la atención a mujeres indígenas privadas de libertad, con quienes se ha trabajado desde los centros de detención para erradicar la discriminación de la cual son objeto. Asimismo, se ha dado atención a sus hijos a través del componente de juegos cooperativos y lúdicos para el apoyo psicosocial de los niños y niñas con ausencia física de la madre por razones judiciales.

5. Apoyo en derechos civiles

La DEMI ha apoyado a mujeres indígenas en las gestiones para la obtención del Documento de Identificación Personal, DPI, ante el Registro Nacional de las Personas, toda vez que el documentos se constituye en herramienta para la demanda de los derechos de las mujeres indígenas. Asimismo, ha demandado al Tribunal Supremo Electoral, TSE, la socialización de procesos de participación política de las mujeres indígenas y sus derechos políticos.

Como parte del apoyo jurídico, la DEMI ha apoyado la realización de las pruebas de ADN de mujeres indígenas, en casos de reconocimiento de hijos.

6. Servicio social y psicológico

Dentro del servicio social y psicológico que ofrece la DEMI en sus sedes regionales y sede central, se han realizado talleres de terapias grupales como proceso de recuperación emocional. Asimismo, se realizaron talleres dirigidos a víctimas de violencia intrafamiliar, violencia sexual, psicológica y económica.

La DEMI ha brindado apoyo de carácter inmediato a mujeres víctimas en crisis emocional. También se han elaborado diagnósticos psicológicos a mujeres indígenas como parte de la atención Integral.

La atención integral de los casos, ha requerido la implementación de procesos de autoayuda como los círculos de reflexión, mecanismo que involucra a actores comunitarios y que contribuyen a la prevención de la violencia, además facilita la reinserción de la víctima a la comunidad.

La aplicación de esta herramienta se ha implementado en las distintas sedes regionales con alto nivel de aceptación. Esto ha permitido la sistematización de la experiencia en el abordaje comunitario de los casos.

7. Superación de Autoestima

Las actividades de apoyo y de intercambio con las víctimas de violencia que ha impulsado la DEMI, ha elevado los niveles de autoestima y motivación de las mujeres indígenas que participan en las actividades de apoyo psicológico, quienes se apropian de las mismas y se constituyen en agentes multiplicadores de autoayuda. Dentro de las unidades psicológicas de las sedes regionales y central de la DEMI, se implementó las terapias ocupacionales dirigidas a las mujeres indígenas que demandan apoyo psicológico. Se ha dado capacitación en elaboración de bolsas, bordados, elaboración de bisutería en mostacilla, elaboración de canastas de mimbre, y arreglos florales, esto para favorecer y mantener estable la salud y autoestima de las mujeres víctimas. Se abasteció con materiales didácticos para la implementación de dichas terapias logrando resultados positivos.

8. Atención con enfoque humano

El trabajo desarrollado por la DEMI durante su existencia, arroja lecciones aprendidas que direccionan una atención con enfoque humano y vivencial. Lo que ha promovido que constantemente se revisen los procedimientos de atención con apego a las particularidades de las mujeres indígenas. La implementación de un enfoque comunitario en la atención de casos, ha permitido a las mujeres victimas mayor credibilidad y certeza en la institución y los servicios que presta. Para lograr mayor alcance en la atención integral de casos, la DEMI ha fortalecido el área programática mediante la implementación de la estrategia de atención integral con el "Protocolo de Atención Integral de Casos". Esta herramienta ha mejorado la mecánica y sistema de atención de mujeres usuarias de los servicios. Asimismo elaboró de la estrategia del Abordaje Comunitario para facilitar el proceso de intervención en las comunidades de profesionales de trabajo social, para identificar la violencia contra las mujeres indígenas, esto mediante coordinación con organizaciones comunitarias.

Se ha realizado la actualización de manuales de funcionamiento, de atención integral de casos y manual de atención psicológica, mejorando la calidad de los servicios en materia de asesoría legal, así como el equipamiento de material bibliográfico de las sedes regionales en materia de leyes y mecanismos de protección de los derechos de las mujeres indígenas.

Se implementó un sistema manual de registro, planeación, monitoreo y evaluación de casos y de modelos específicos basados en elementos culturales de los pueblos indígenas, idioma, espiritualidad y organización, buscando la optimización de los servicios y la extensión de cobertura de atención integral a mujeres indígenas.

IV. LOGROS ALCANZADOS POR LA DEMI EN BENEFICIO DE LA VIDA DE LAS MUJERES INDÍGENAS Y SUS DERECHOS

1. Impacto de la DEMI en el desarrollo de las mujeres mayas, garífunas y xinkas

El impacto que ha logrado la DEMI en el desarrollo de las mujeres indígenas del país, tiene un balance positivo, no solo en las acciones realizadas en la protección y defensa de sus derechos, sino también en las expectativas que se tiene en procesos sociales que acompaña desde lo individual, lo comunitario y nacional.

La participación de las mujeres indígenas en procesos comunitarios, a nivel local y nacional se ha visto estimulada, logrando la visualización de las mismas y fortaleciendo los niveles de confianza. Las mujeres indígenas participan activamente en mayor número en procesos de formación y demanda de sus derechos.

La participación política de las mujeres indígenas se hace notar, como un derecho adquirido. Las instituciones y normativas que se constituyen como mecanismos de defensa de las mujeres indígenas, son utilizadas y aplicadas constantemente, lo que evidencia el nivel de conciencia que han adquirido como sujetos de derecho.

Las mujeres indígenas se han apropiado la DEMI como parte de la institucionalidad de Estado, asumen como propia la institución, oscilan entre 30 y 50 años, mismas que en su mayoría, tienen conocimiento del significado del nombre y el quehacer de la institución. El posicionamiento de la DEMI ha alcanzado un 85 por ciento de aceptación de la población atendida y beneficiada con los servicios. Se le reconoce como una instancia protectora y defensora de los derechos, un porcentaje menor de las mujeres atendidas, desconoce sus objetivos y su mandato, aunque reconocen haber sido acompañados y apoyados por la institución.

Las acciones mediante procesos de acompañamiento y asesoría legal que se han impulsado han traído beneficio a las mujeres indígenas en materia de restitución de sus derechos, seguridad de acción y aceptación de denunciar. Las mujeres indígenas identifican a la DEMI como un grupo de mujeres abogadas que les apoyan en sus juicios y procesos legales, que despierta confianza para comunicar su problemática en el idioma materno. Asimismo, las mujeres muestran satisfacción amplia por los beneficios recibidos de respeto y restitución de sus derechos en materia de pensiones alimenticias y registros de paternidad, problemática constante y de mayor dificultad que enfrentan las mujeres indígenas del país.

A nivel local, un 80 por ciento de las mujeres atendidas ubica las sedes regionales de la DEMI y le da dimensión de institución de gobierno que ofrece servicios de asesoría legal y jurídica, de promoción para el desarrollo y de educación, dirigido exclusivamente para las mujeres indígenas. La DEMI es reconocida y demandada como interlocutor en procesos sociales de desarrollo y de conflictos en las comunidades, goza de credibilidad por parte de las mujeres indígenas comunitarias y lideresas locales, así también de organizaciones indígenas de mujeres que la consultan, la refieren y solicitan apoyo y coordinación interinstitucional.

La reducción en la violación a los derechos de las mujeres indígenas, es reconocida por ellas mismas, aunque de manera leve. Se atribuye que la existencia de la DEMI como ente que respalda a las mujeres más vulnerables, ha logrado mejorar la calidad de vida de las mujeres indígenas mediante su intervención

en las instituciones del Estado, principalmente las de educación, economía y salud, donde ha logrado incidir para el acceso a los servicios por parte de las mujeres indígenas. Debido a su vinculación con las instituciones de justicias, la DEMI es visualizada por las mujeres indígenas, como una institución que recibe denuncias de maltrato a las mujeres indígenas, ayuda a la prevención de la violencia y advierte a los victimarios de las consecuencias legales de sus acciones. Se reconoce como un ente exclusivamente para mujeres, dando pertenencia y respaldo gubernamental a las mujeres indígenas víctimas de violación a sus derechos.

Los servicios de asesoría legal y apoyo psicológico, han logrado en las mujeres indígenas un nivel alto aceptación, despertando mayor interés y resultados concretos en la restitución de sus derechos, acceso a la justicia y procesos de formación, por lo que han demandado mas servicios y una constante relación de identificación con la institución y el personal que les atiende de manera directa.

La autoestima de las mujeres indígenas se ha elevado, mediante procesos de restitución de sus derechos en materia de reconocimiento de paternidad. Este proceso de mejoramiento de la salud mental, ha hechos que se involucren en procesos de formación y de integración de grupos de autoayuda para apoyar a otras mujeres víctimas de violación a sus derechos.

El empoderamiento de las mujeres indígenas en materia de conocimiento de sus derechos, se manifiesta con la exigencia de acceso a la justicia e igualdad de oportunidades, producto de los procesos de formación y educación en los cuales han participado. La actitud de confianza y el crecimiento de consciencia para de denunciar es mayor. Las mujeres indígenas han perdido niveles de temor al hablar, así como el miedo a denunciar a sus victimarios. Existe mayor confianza de obtener resultados favorables y restitución de sus derechos. Demandan abiertamente que la institucionalidad de la DEMI les pertenece y reconocen como obligación del gobierno mantener la existencia de la misma para la protección y defensa de sus derechos.

Los procesos de capacitación y divulgación han generado mayor sensibilidad sobre los derechos específicos de las mujeres indígenas. Existe mayor interés en conocer sus derechos y mecanismos de defensa para la aplicación de las leyes para su beneficio. El empoderamiento de las capacidades de las mujeres indígenas, se ha elevado en la búsqueda de oportunidades laborales y académicas, con mayor desarrollo y condiciones económicas.

Las mujeres indígenas ven a la institucionalidad de la DEMI como un ente productivo que les ha ayudado a conseguir mejores condiciones de vida, mejorando sus capacidades técnicas, así como apoyo económico con el ahorro de gastos de servicios profesionales en materia legal.

Con la cobertura en doce departamentos del país, la DEMI, ha realizado su trabajo con mayor cobertura territorial con calidad en los servicios y en atención de las demandas de las mujeres indígenas del país. La presencia institucional se encuentra en los departamentos de: Guatemala, Petén, Alta y Baja Verapaz, San Marcos, Quiché, Izabal, Santa Rosa, Huehuetenango, Suchitepéquez, Sololá y Quetzaltenango.

Cuadro No. 01

Demanda de Servicios en Sedes Regionales de DEMI

Sede Regional en	Municipios con mayor demanda
Alta Verapaz	Ha atendido a 17 municipios, pero la mayoría estan concentrados en Cobán, San Pedro Carcha y San Juan Chamelco
Baja Verapaz	En los 8 municipios del departamento
Huehuetenango	Santa Barbará, Aguacatán, Huehuetenango, San Ildefonso Ixtahuacán
Izabal	Livingston y Puerto Barrios
Petén	Su mayor intervención esta en San Luis, Poptún y Dolores Petén
Quiché	Santa Cruz Del Quiché, Chichicastenango Zacualpa y Joyabaj
San Marcos	En todo el departamento pero con énfasis en el altiplano y Valle de San Marcos
Santa Rosa	En todo el departamento pero con mayor énfasis en Monjas y San Luis Jilotepeque

Fuente: Sedes Regionales de DEMI, marzo 2013

La intervención de la DEMI se ha visto limitada esencialmente por el presupuesto institucional que es muy reducido ante la demanda de atención y acompañamiento por parte de las mujeres indígenas. Las acciones impulsadas se centran en las áreas urbanas del país, como es el caso de la sede de Peten, que dirige sus acciones mayormente a los municipios de San Luis, Poptún y Dolores, siendo éste el departamento más lejano de la ciudad. Asimismo, la sede regional de San Marcos atiende todos los municipios pero con énfasis en el altiplano y el valle de San Marcos y la sede de Santa Rosa, hace énfasis en los municipios de Monjas y San Luis Jilotepeque.

Dentro de los servicios de mayor demanda y cobertura de las sedes regionales, se encuentran: la promoción y desarrollo legal, la atención integral de casos, servicios sociales psicológicos y jurídicos, dentro de ellos, la asesoría legal para la fijación de pensiones alimenticias a favor de mujeres indígenas.

Los obstáculos externos que enfrentan las sedes regionales son: las extensiones geográficas muy lejanas, falta de apoyo de la PNC para concretar citaciones en los juzgados, además de procesos lentos y burocráticos para el acceso a justicia de las mujeres indígenas. En las desventajas internas, se encuentran: falta de recurso humano para atender la demanda, presupuesto insuficiente, falta de trasporte, equipo moderno y suficiente, gastos de movilización (viáticos) servicios de internet y telefonía, así como personal especifico para la atención de capacitaciones.

Otros factores que afectan el desarrollo de las actividades de la DEMI en sus sedes regionales son: poca cultura de denuncia, no implementación de campañas masivas de comunicación y

sensibilización hacia las mujeres indígenas, la no inclusión de la problemática de discriminación en el sistema educativo y la falta de oportunidades de trabajo para las mujeres indígenas. Se necita fortalecer los procesos de empoderamiento de las mujeres mediantes capacitaciones sobre planificación familiar dirigida a hombres y mujeres. Así como elevar el nivel de autoestima de las mujeres indígenas y la prevención de la violencia a través de la denuncia.

Es necesario completar los equipos de trabajo en las distintas sedes regionales, continuar con la sensibilización a líderes y lideresas comunitarias como aliados estratégicos en la promoción de los derechos de las mujeres indígenas. Socializar informes generales de la DEMI en las sedes regionales para avanzar en sintonía administrativa y funcional, así como acercar más al personal para que se apropien la institución y se sientan parte de la misma en el momento de brindar los servicios y atención integral de casos.

2. Avances en la promoción y desarrollo Político-Legal

Los avances y logros en la promoción y desarrollo de las mujeres indígenas en materia política y legal, se consolidan por esfuerzos propios y por alianzas estratégicas. Se identificó la restitución jurídica de mujeres indígenas que fueron violentadas. Con el apoyo legal, social y psicológico, las mujeres han elevado su calidad de vida, los niveles de autoestima son superiores y el crecimiento en el conocimiento de sus derechos y la cultura de denuncia ha venido en aumento.

Las mujeres indígenas de Guatemala han necesitado acceder a los servicios de justicia, acceso que la DEMI ha favorecido, toda vez que el personal técnico y administrativo de las sedes regionales, las atiende en idioma su idioma materno. La mayoría de las mujeres indígenas solo dominan su idioma materno, y no el español, por lo que la institución les brinda este apoyo.

La DEMI ha trabajado sobre la inclusión del eje de identidad de mujeres mayas, garífunas y xinkas, en el PEO- 2008-2023, así como planes de desarrollo municipal de distintos departamentos del país, donde tiene cobertura. Se ha promovido los derechos de las mujeres indígenas en idiomas mayas, además de incluir en idiomas k´iche, kaqchikel, mam y q'eqchi' cuadernos de trabajo y guías metodológicas del nivel primario para docentes, así como cartillas de alfabetización, con la finalidad de que las mujeres indígenas se identifiquen con su idioma materno y les sea fácil la comunicación y el aprendizaje

El contenido de la Agenda Articulada se ha promovido en diversos espacios de la institucionalidad del Estado. Asimismo, se ha incluidos en procesos de formación a nivel nacional y regional como en las mesas de trabajo del "IX Congreso Latinoamericano de Educación Bilingüe".

El protagonismo y la incidencia de la DEMI, ha contribuido al avance en la construcción de instrumentos de reconocimiento de los derechos de las mujeres indígenas. Se cuenta con la Agenda Articulada de Mujeres Mayas, Garífunas y Xinkas, el Plan Estratégico Institucional (PEI 2008-2016), la Política Nacional de Promoción y Desarrollo Integral de las Mujeres y Plan de Equidad de Oportunidades (PEO-2008-2023). Asimismo, la DEMI ha participado en el proceso de creación del Instituto Autónomo para la Formación Política de las mujeres indígenas, instancia que ayudará a consolidar los diversos procesos de formación que se han venido realizando.

Se logró la aprobación de las propuestas de modificación de la Política de Cambio Climático, por el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales. Se identificó los principales problemas en los servicios de salud de Totonicapán y se implementó una comisión de atención a la misma, comisionada por la mesa gubernamental del departamento. Se hizo la propuesta de inclusión de las necesidades y derechos específicos de las mujeres indígenas, dentro de la Política Pública Integral en materia Migratoria del Estado de Guatemala ante el Consejo Nacional de Atención al Migrante de Guatemala.

Se ha logrado la incidencia en el sistema de salud, para la visibilización de la atención especializada a mujeres indígenas, favoreciendo servicios con pertinencia cultural. También se logró incidir en procesos de formación a nivel universitario como la incorporación dentro de los contenidos del

Ejercicio Profesional Supervisado de la Licenciatura en Nutrición, la Agenda Articulada y los derechos específicos de las mujeres indígenas.

3. Crecimiento en la atención integral de casos

La DEMI registró a la fecha 37,234 casos atendidos de manera integral, asimismo se logró la restitución de los derechos violentados de las mujeres indígenas: mayas, garífunas y Xinkas. Se implementó un sistema manual de registro, planeación, monitoreo y evaluación de casos y de modelos específicos basados en elementos culturales de los pueblos indígenas, idioma, espiritualidad y organización. De esta manera se logró la optimización de los servicios y la extensión de cobertura de atención integral a mujeres indígenas de escasos recursos víctimas de violación a sus derechos. Se incorporó un proceso de atención de casos a través de un diagnóstico completo, a través del diálogo permanente para determinar el tipo de atención a través del registro, entrevista, elaboración de expediente, análisis y seguimiento.

Se estableció una ruta de atención única a mujeres indígenas en la atención integral de casos. Así también se actualizaron los manuales específicos de cada unidad que responden al área programática de atención integral de casos. Se elaboró el Protocolo de Atención Integral de Casos de la DEMI desde la atención a mujeres indígenas, con pertinencia étnica y lingüística.

Se avanzó en lo Jurídico con el establecimiento de una ruta de atención general que permite a los profesionales del derecho contar con lineamientos básicos para la atención de casos y se brindó atención a mujeres indígenas privadas libertad facilitándoles apoyo social y psicológico en los centros de detención.

Se realizaron acciones de coordinación interinstitucional para el seguimiento de los casos y agilización de los procesos en las instituciones de justicia, mismas que definieron una ruta para el seguimiento y apoyo. También se implementó un proceso de formación sobre Litigio Estratégico en discriminación étnica y de género particularmente a mujeres indígenas para la socialización de herramientas e instrumentos de defensa y protección de los derechos de las mujeres indígenas.

Se elaboraron informes psicológicos de mujeres indígenas victimas que solicitaron el apoyo. Además se fortaleció las unidades de Psicología en las sedes regionales. También ejecuto el plan piloto para la implementación de la terapia ocupacional, incorporando un modulo de atención recreativa a los hijos de las víctimas.

4. Educación y formación de las mujeres indígenas

Los resultados en la formación y capacitación de la DEMI, se concretan con el apoyo y fortalecimiento a las capacidades de las mujeres indígenas, logrando alcances en procesos educativos de mujeres indígenas que tienen mayor empoderamiento e incidencia política. Se implementó acciones de sensibilización a través de talleres y capacitaciones sobre derechos de las mujeres indígenas, derechos humanos, ciudadanía plena y el marco jurídico nacional e internacional.

Se facilitaron procesos de formación a formadores y formadoras para la defensa de los derechos de las mujeres indígenas. Se informó y sensibilizó a operadores de justicia sobre las dificultades de las mujeres indígenas para acceder al sistema de justicia. Se benefició a mujeres indígenas a través de talleres de capacitación, conferencias y foros, dirigidos a mujeres, hombres, jóvenes y autoridades indígenas, sobre derechos específicos de las mujeres indígenas, violencia intrafamiliar, violencia contra la mujer y liderazgo. También se informó a través de foros públicos sobre la importancia de la gestión del Documento Personal de Identificación, DPI, como instrumento de protección y defensa de los derechos de las mujeres indígenas.

Se cuenta con mujeres indígenas lideresas capacitadas para la multiplicación de los derechos de las mujeres indígenas, el mandato de la DEMI y sus áreas programáticas, en espacios a nivel municipal y local. Se diplomaron a mujeres indígenas y lideresas de distintas comunidades lingüísticas sobre Derechos, Ciudadanía de las Mujeres Indígenas, Acceso a la Justicia, entre otros.

Se fortaleció la participación política de las mujeres con la capacitación intensiva sobre "Estrategia Política y Comunicación Efectiva", dirigido a candidatas a puestos de elección popular, con el apoyo técnico y pedagógico del Instituto Nacional Demócrata para Asuntos Internacionales –NDI-.

5. Alcances en comunicación y divulgación

Se obtuvo el fortalecimiento de la identidad de las mujeres indígenas, como un derecho, que les permite ejercer su ciudadanía y disminuir su vulnerabilidad, a través de las estrategias de comunicación impulsadas, habiendo obtenido la cobertura de los medios de comunicación a nivel nacional. Se creó el portal institucional con dominio propio, en la cual se muestran contenidos institucionales y la proyección de DEMI a nivel nacional e internacional. Se logró definir y establecer una línea de imagen institucional para la proyección masiva y posicionamiento de la institución, en medios de comunicación escritos, radiales y televisivos para la prevención de la violencia contra la mujer indígena y generar una cultura de denuncia de erradicación del racismo y la discriminación y la socialización de los derechos de las mujeres indígenas.

Se lanzó una campaña radial a nivel nacional, para generar una cultura de denuncia en las mujeres indígenas, incluyendo temáticas de: derechos Humanos, discriminación, racismo, personas diferentes, derechos equivalentes en el suplemento infantil Forma Libros de Prensa Libre, en coordinación con CODISRA y OACNUDH. Esto busca la sensibilización sobre los derechos de las mujeres indígenas, principalmente las que realizan tareas domesticas.

Se divulgaron de los derechos específicos de las mujeres indígenas a través de pautas radiales transmitidos en los idiomas mayas: Kaqchiquel, Q'eqchi', Mam, K'iche' y castellano, en siete departamentos y transmitidos en distintos departamentos donde están establecidas las sedes regionales. También se realizó materiales televisivos y audiovisuales para prevenir la violencia contra mujeres indígenas, asimismo, se ha dado a conocer los resultados anuales de los logros de la DEMI y los procesos de formación que impulsa.

Estas estrategias lograron incidir en concientizar a las mujeres indígenas en acercarse a las oficinas regionales y central a requerir el apoyo para hacer sus denuncias, reflejado en el número de casos atendidos.

V. LÍNEAS ESTRATÉGICAS PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

1) La Defensoría de la Mujer Indígena en apoyo a las Mujeres Mayas, Garífunas y Xinkas de Guatemala

El fortalecimiento de la institucionalidad de la DEMI se inicia a partir del proceso de su independencia y su adscripción a la Presidencia de la República, en este período se da mayor auge a la continuidad de las acciones para la protección y defensa de los derechos de las mujeres indígenas.

La importancia de la continuidad del apoyo internacional es determinante para el seguimiento de la labor de la DEMI, así como el apoyo del gobierno central y de las organizaciones de mujeres indígenas y de la sociedad civil.

La estrategia de las líneas de acción de la DEMI, pasa por la revisión de las áreas programáticas, el mandato institucional, la revisión del plan estratégico institucional y la política nacional de desarrollo para afianzar mayores logros y alcances en estas convergencias.

Es necesario fortalecer las estrategias de trabajo que llenen el vacío que el Estado ha dejado al no cumplir con su papel de impulsar el desarrollo de toda la población en igualdad de condiciones, por convicción o por negligencia. Las instituciones gubernamentales constituidas para este fin son de carácter estratégico, temporales hasta lograr transformar el Estado. El papel estratégico de la Defensoría de la Mujer Indígena es indudablemente de gran valor al lograr incidir, tanto al interior del Estado como en la sociedad en general, para producir los cambios de actitud de funcionarios, operadores de justicia, ciudadanía en general en función del respeto y vigencia de los derechos de las mujeres indígenas.

Dentro de los principales espacios naturales de intervención de la DEMI, para cumplir con su papel estratégico se enumeran los siguientes:

1) La educación cívica y política de las mujeres, que permita que conozcan sus derechos como ciudadanas, como personas de igual condición con los hombres, como mujeres de igual condición jurídica con las mujeres ladinas. La mayoría de mujeres indígenas no ha tenido acceso a la educación primaria completa, menos a la educación secundaria y muy limitada en el nivel superior. Asimismo quienes han tenido acceso a estos niveles de escolaridad han sido víctimas de discriminación. La educación escolarizada guatemalteca no tiene un enfoque de género que permita cambiar el imaginario nacional. En la misma escuela se reproducen los estereotipos racistas y machistas.

La transformación de este escenario es una tarea a muy largo plazo, entre tanto los esfuerzos dirigidos a mujeres líderes que influyen en sus comunidades, son puntos clave para un trabajo educativo fuera de la escuela. La DEMI tiene un gran campo de trabajo con el liderazgo comunitario femenino, focalizado hacia las regiones mayormente excluidas del desarrollo. Regiones rurales y con poca presencia del Estado. La educación no formal que impulsa la DEMI debe mejorar su alcance y su consistencia, para promover un efecto dominó, que vaya formando recurso humano con competencias para contribuir a la transformación de los paradigmas en la sociedad guatemalteca. Conforme se vayan formando competencias en liderazgo clave, se irán abriendo espacios para la participación de las mujeres indígenas a todo nivel, en espacios públicos reservados para los hombres. Hasta ahora la presencia de mujeres indígenas a alto nivel ha

sido casi inexistente, tanto en el Congreso de la República, como en los otros organismos del Estado.

2) La atención integral de casos específicos de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, en sus diferentes aspectos, tales como las agresiones físicas, violencia sexual, intimidación psicológica, amenaza económica y otras. En muchos casos estos hechos permanecen impunes por no existir un ente que genere confianza y que acompañe a las víctimas para denunciar y reclamar sus derechos. El sistema de justicia carente de recursos financieros suficientes, no ofrece una atención especializada para mujeres indígenas vulnerables a la violencia intrafamiliar.

El acompañamiento jurídico en estos casos es indispensable, el Estado no lo va hacer de oficio, debe existir un ente que genere confiabilidad, por razones culturales y lingüísticas. Garantizar una asesoría en su propio idioma y con pertinencia cultural es una acción relevante para una víctima, que de otro modo quedaría en la indefensión total.

3) La incidencia a nivel de las instituciones del Estado, tanto en el organismo ejecutivo, como en el legislativo y judicial, resulta necesario. Trazar una estrategia de incidencia hacia la institucionalidad del Estado es imprescindible. Estas entidades generalmente carecen de conocimiento cultural para la adecuada atención de las mujeres indígenas. Aun teniendo voluntad de parte de los servidores públicos, su desconocimiento del idioma y de los aspectos culturales hace ineficiente la atención. Un proceso sostenido de sensibilización y capacitación, resulta estratégico, cuando va dirigido a los trabajadores de instituciones claves, como los servicios de salud, las dependencias del ministerio de trabajo, el organismo judicial, y otras a donde con mayor afluencia acuden mujeres indígenas.

4) El establecimiento de alianzas con el sector educación, es de gran importancia estratégica, porque en el mismo se reproducen los paradigmas en las nuevas generaciones. Evaluar e incidir en el cambio de paradigmas es indispensable, para que en el mediano y largo plazo, la cultura ciudadana sea más incluyente y tolerante a la alteridad. Acciones puntuales para posicionar el tema de género con énfasis en las mujeres indígenas, pueden originar procesos de transformación de la conciencia social en las nuevas generaciones. Aunque la educación sistemática se ve influenciada por las nuevas tendencias, esta influencia no siempre repercute en esquemas tradicionales de las instituciones educativas. De esta cuenta acciones diseñadas conjuntamente entre entidades que promueven la igualdad de derechos para las mujeres indígenas, y entidades del sistema educativo resultan muy efectivas.

Estas cuatro acciones resultan determinantes y relevantes en el rol de una entidad que se propone incidir en el Estado y en la sociedad, como impulsora de transformaciones tanto a nivel de los individuos como a nivel de las instituciones. El alcance puede ser de muy bajo perfil, si se carecen de los recursos financieros para lograr una cobertura a nivel nacional. En todo caso es necesario establecer con claridad enfoques, prioridades, alianzas y estrategias para que con los recursos disponibles, se tenga un nivel de incidencia aceptable.

Teóricamente la DEMI debe ser una entidad temporal, en tanto obedece a un escenario en que el Estado no ha respondido a ser garante de los derechos de las mujeres indígenas, a plenitud. No obstante su temporalidad es de largo plazo, debido a que los estereotipos y paradigmas que la sociedad ha afianzado en contra de la igualdad de derechos de las mujeres indígenas, han tenido siglos de fortalecimiento. Cambiarlos no es solo tarea de la DEMI, a este ideal se suman otras entidades nacionales e internacionales, pero para las grandes necesidades de nuestro país, especialmente de las comunidades rurales, con presencia débil del Estado, entidades como la DEMI le resultan estratégicas, necesarias e indispensables. Siempre que tengan los recursos, las herramientas técnicas y jurídicas para hacer una labor eficiente.

VI. INSTITUCIONALIDAD DEL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL DE CASOS

Las mujeres que solicitan el apoyo de la Defensoría de la Mujer Indígena, para la atención de sus casos de violaciones a sus derechos de diferente magnitud, se les brinda una atención especializada que dista de las formas tradicionales de atención monocultural, para ello se ha implementado estrategias de atención integral con pertinencia cultural, con la intervención de profesionales de diferentes disciplinas, trabajadoras sociales, abogadas y psicólogas.

La pertinencia *CULTUAL ES DESDE EL ENFOQUE ESTABLECIDO "…INCLUYE CONTAR CON PROCEDIMIENTOS INTERNOS Y FLEXIBLES QUE PERMITAN LA ADECUACIÓN DE UN PROCESO DE INTERVENCIÓN ACORDE A LAS NECESIDADES Y PRIORIDADES..."*[1]. que no ha quedado solo en la buena voluntad, ya que se ha plasmado en un instrumento formal denominado Protocolo de atención integral de Casos, puesta en dicho instrumento es producto de consensos emanados de las necesidades básicas de las mujeres indígenas usuarias de la DEMI.

El Protocolo de Atención Integral de Casos, de la Defensoría de la Mujer Indígena, se ciñe en una atención que atiende a los principios y valores de los pueblos indígenas, como rectores que hacen efectivo el mandato de defender las particulares formas de indefensión y vulnerabilidad de las mujeres indígenas en el país desde su forma de vida.

El primer ingreso de un caso a la Defensoría, se remite a la unidad correspondiente, de conformidad a las necesidades prioritarias de la usuaria que solicita la atención con la intervención de las profesionales en su momento oportuno.

E*L ABORDAJE DE LOS CASOS BAJO EL CITADO MODELO, ESTABLECE LA IMPORTANCIA DE TOMAR EN CUENTA LAS PRIORIDADES DE LAS MUJERES INDÍGENAS QUE ACUDEN A LA DEMI, PARA LA INTERVENCIÓN OPORTUNA DE LAS PROFESIONALES DE LAS UNIDADES (UNIDAD JURÍDICA, SOCIAL Y PSICOLÓGICA), CONSIDERANDO LA CONDICIÓN DE LAS MUJERES INDÍGENAS.*

Las profesionales que atienden a las mujeres que acuden a solicitar el apoyo de DEMI, son indígenas, que conocen la realidad socio-cultural de la región que atienden, esto hace que las mujeres indígenas tengan mayor confianza y la credibilidad para acercase a la institución.

Testimonio de doña Cristina Rebeca Acetún Vásquez

Doña Cristina, es una de las tantas mujeres que hoy en día se atreven a romper el silencio y buscar ayuda profesional en las instituciones, después de mucho tiempo de hostigamiento y una vida de violencia.

Ella nos compartió en las oficinas centrales de DEMI, el relato de parte de sus vivencias en su experiencia: "…Me enviaron de la Oficina de Atención a la Víctima y me dieron la dirección de la DEMI, para que haya mayor fuerza sobre el caso...

[1] *Protocolo de atención integral de casos de casos, DEMI, Pag. 11.*

Antes de venir a la DEMI tenía perdido la memoria, … ya no sentía, todo se me olvidaba, me ha ayudado bastante la psicóloga y las licenciadas, …antes de venir a la DEMI, tenía mucho temor, no tenía valor, me daba miedo de entrar a mi cuarto, sentía que en mi cuarto alguien me pegaba o me mataba...

Violencia vivida

"...Mi esposo no me daba gasto,… maltrataba y pedía buena comida… Cuando mi esposo llegaba a la casa y yo no se encontraba, porque no me daba mi gasto, empecé a trabajar en una tortillería, me buscó en mi trabajo, me golpeaba diciendo que era infiel por eso salía de la casa, y me sacaba a gritos y golpes, hubo una vez que me jaló del pelo por una cuadra… esa vez lo detuvo la policía, y al llegar a casa además amenazaba con matarme, me tiraba en el suelo…puso el pié en mi cuello… si dices algo te mato a ti y a tus hijos.. ;…una vez golpeó a mi hija con una vara de metal… dijo que él tiene derecho de corregirla… "

Los cambios en su vida

..La DEMI me ha ayudado bastante, acá me levantaron el ánimo de enfrentarme a pesar de todos los maltratos de mi esposo y lo enfrente. Pero aguanté 23 años, reaccioné muy tarde.

Ahora con mis hijos estoy muy bien, los estoy apoyando en sus estudios, con mis amigas igual estoy bien, antes era muy nerviosa, antes dudaba de mis amigas que sentía que solo venían a sacarme información o algo similar, no respondía sus preguntas porque dudaba que le informaban a mi esposo.

Yo siento ahora que nadie me regaña si salgo porque llego, antes me tenía castigada ni podía ir a comprar, pero ahora ya me siento libre yo se que nadie me regaña, camino tranquila y no tengo preocupación de nada…

Mi testimonio se puede publicar porque no es mentira lo que estoy diciendo".

Del testimonio de doña Cristina, se puede establecer estuvo sumergida en el círculo vicioso de violencia, durante 23 años de su vida, a partir de esa vivencia violenta, ella toma la valentía de denunciar a su esposo.

En la descripción que hace se puede establecer que fue víctima de violencia de todo tipo, maltrato físico, emocional, económico, con agravantes de situación de indefensión, falta de apoyo, en este caso el parentesco del agresor facilitó más la realización de los vejámenes en contra de doña Cristina.

A doña Cristina en DEMI, se le dio apoyo social y terapias psicológicas ya que presentaba traumas post traumáticos, asesoría en actividades ocupacionales, ha participado en grupos de autoayuda de forma grupal, asimismo se le dio acompañamiento legal que ha dejado precedente en casos de violencia en su comunidad.

La atención que DEMI que brinda DEMI, está estructurado en la intervención oportuna de cada una de las profesionales de las tres unidades (social, jurídico y psicológico).

1) Servicios que brinda la DEMI

Todo caso ingresado a la Defensoría, se conforma con un expediente cuyos instrumentos de recopilación de información relacionados a los datos los cuales registran los datos generales de la usuaria, comunidad lingüística, idioma que habla, situación socio-económica, información sobre el caso presentado, acciones a seguir y la forma de conclusión de los casos.

2) PRINCIPIOS Y VALORES QUE ORIENTAN LAS ACCIONES

En la concepción que los principios y valores son orientadores a partir del planteamiento de los principios universales como potencial normativo a nivel internacional, es importante recalcar que se han ventilado avances significativos en directrices para la consecución del respeto y dignificación de los derechos humanos.

Se hace especial énfasis en los principios generales de los derechos humanos que hace especial aporte en la convivencia pacífica en las relaciones interpersonales de las sociedades a nivel mundial; éstos principios como la universalidad, la indivisibilidad de los derechos humanos; están enmarcados que los derechos humanos inherentes a las personas por el hecho de serlo, automáticamente protege de toda clase de vejámenes que atente sobre los mismos.

Asimismo, el quehacer institucional de la defensoría de la mujer indígena está orientado en base al plan estratégico institucional (pei 2008-2016), y lo relativo a los principios y valores que brindan los parámetros de las acciones institucionales y especialmente para la atención de los casos.

Se hace especial énfasis en los principios universales de los derechos humanos, enfocado tanto en los derechos colectivos, así como los derechos individuales de las mujeres indígenas. el manual de funciones de la unidad no es explicita en los principios generales del derecho, por lo que por el carácter y la especialidad de la defensoría de la mujer indígena, se asumen los principios generales Del derecho como la justicia, la igualdad, la paz, la seguridad asentados en el plano constitucional.

Integralidad en la atención la pertinencia, la generación de confianza en la institución lo cual se confirma al efectuarse un análisis comparativo de la tipología de los casos que ingresan a la institución con las condiciones de las usuarias.

El impacto de la práctica y atención a los principios que orientan el quehacer de las profesionales que brindan la atención y permite la apertura de las usuarias para una efectiva prestación de servicios con pertinencia cultural.

Se ha hecho un esbozo de los principios y valores, que se implementan en el abordaje de la atención de los casos de violencia en contra a los derechos de las mujeres indígenas, que ingresan a la institución en el centro atención integral de los casos; para el efecto se ha establecido la integralidad, como se presenta a continuación:

El principio de la confidencialidad en la relación profesional-usuaria, con la debida flexibilidad en aquellos casos en los que la seguridad de la usuaria Esté en riesgo.

• El principio del respeto.

• El principio de asesoría permanente.

• El principio de la integralidad en todos los ámbitos de la atención, con el objetivo de minimizar la revictimización.

• El personal del área de atención integral de casos brindara atención y seguimiento de casos sin ningún estereotipo ni estigma que pueda derivar una mala atención.

• Complementariedad y dualidad: principio que establece el aporte de cada una de las trabajadoras y trabajadores que aportan sus ideas, pensamientos y esfuerzos desde su ch'umilal.

• Equilibrio y la armonía: manifestación a nivel micro y macro cosmos de la realización propia y colectiva en busca de la convivencia armónica.

• Mitij [2], (eficiencia y eficacia): implica optimizar el uso del tiempo y los recursos con que cuenta la

[2] *Idioma Kaqchikel.*

demi, procurando la satisfacción de las necesidades e intereses de las mujeres indígenas. (integración con ley del ejecutivo).

• Integralidad: en la implementación de la estrategia institucional, se fomenta la articulación, coordinación y complementariedad de esfuerzos con otros instrumentos de políticas sectoriales, transversales y leyes nacionales e internacionales que contribuyen al desarrollo integral de las mujeres indígenas.

• Pach [3], unidad: especie de trenza que indica la unidad, compuesta de tres elementos que tienen un mismo origen, se separan, entrecruzan y trenzan nuevamente. constituye una de las prácticas, ideas y pensamientos, que ayudan en los diversos procesos que se emprendan en las distintas áreas de trabajo para la toma de decisiones en el avance y logro de los objetivos en pro del bien común de las mujeres indígenas.

• Paq'uch: (solidaridad y cooperación) reconocer y aceptar la individualidad dentro de la diversidad, para conformar la unidad.

• Pixab [4] ': consejos, orientación y asesoría (basada en la experiencia) para la obtención de mejores resultados y metas definidas en el marco del mandato institucional.

• Espiritualidad: búsqueda del equilibrio y la armonía con uno mismo y con las y los demás, desde las diversas cosmovisiones.

• Confianza; capacidad de actuar de manera adecuada en cumplimiento de las funciones de la defensoría de la mujer indígena.

• La conciencia del ser humano de estar inmerso en el cosmos [5]:

Principio que se enmarca en la práctica de métodos del animismo, como vivencia conceptual de que todo tiene vida, la importancia del manejo de los nahuales, aspecto que tiene que ver con que toda persona y animal goza de la protección de su nahual.

• Equilibrio de la naturaleza práctica con fundamento en la cosmovisión de los pueblos indígenas, que se complementa con la complementariedad.

• Arte, ciencia y espiritualidad funcionan como un todo independiente

• Toda persona es mi otro yo

• Los conocimientos tienen razón de existir en tanto se brindan a la comunidad

• En todo acto humano o fenómeno de la vida funciona una compensación natural

• El principio de complementariedad

• El principio de hermandad

• El principio del respeto

• El principio de armonía y solidaridad

• Orincipios y valores de la estrategia, programa y guía de sistematización de abordaje comunitario, hacia las mujeres indígenas, usuarias.

conciencias y sensibilidad comunitaria

respeto y dignificación

toda persona es mi otro yo

sororidad y solidaridad con las mujeres indígenas violentadas en sus derechos

tolerancia

ética profesional

identificación y lealtad institucional

actitud positiva

responsabilidad

cooperación

---

[3] *Idioma Kaqchikel*

[4] *Idioma Kaqchikel*

[5] *La representación del mundo La representación del mundo según la cosmovisión maya se hace con la cruz maya: Cuatro brazos iguales, orientados según los puntos que marca el sol en su camino por el cielo. Estos puntos, representan la totalidad del mundo terrestre. Regularmente llamado por la cultura maya "Las cuatro esquinas del Mundo". En base a trabajo sistematizado por el trabajo de la salud mental comunitaria, las cuatro esquinas se refieren a los siguientes ámbitos a) El oriente b) El poniente c) El sur, d) El norte, e) Física. Manual de Atención Social, Defensoría de la Mujer Indígena, Pag. 14*

equilibrio

complementariedad

armonía

cohesión comunitaria

sentido de pertenencia comunitaria

trabajo en equipo

eficiencia y eficacia

compañerismo

integridad

humildad

equidad e igualdad de género

humanismo

equidad e igualdad

los conocimientos tienen razón de existir en tanto se brindan a la comunidad

en todo acto humano o fenómeno de la vida funciona una compensación natural

• El equilibrio: se manifiesta mediante el cuidado de la vida y la permanencia de todos los seres existentes en la naturaleza. bajo este principio, se maneja la idea de que la destrucción de los seres que conforman la naturaleza, afecta la vida de los demás seres existentes. el uso racional de los recursos naturales, conducen al equilibrio y a la rectitud de la vida. la destrucción de los recursos naturales provoca un enorme desequilibrio, entre los seres que conviven en la naturaleza, debido a la carga fuerte de energía negativa que se impone en la mayoría de los casos por la mano del hombre. este principio se ve fuertemente violentado en la actualidad, debido a la constante explotación de los recursos naturales.

• La armonía: es la manifestación de paz en la persona, aceptándose tal como es, evitándose la formación de estereotipos que dañan la personalidad del ser humano, sólo en esa medida se logra estar en paz con los demás. es decir que la misma tiene que empezar con cada persona, para irradiarla a los demás. en la actualidad, constantemente estamos en conflicto con nosotras, porque no nos aceptamos como somos, no reina la armonía en nuestro ser, por lo tanto no somos capaces de estar en armonía con los demás. la falta de ésta ha generado egoísmo, violencia y discriminación. la práctica de este principio, es fundamental en estos tiempos de violencia para lograr la paz firme y duradera.

• El respeto: es la reverencia manifestada a los ancianos y ancianas, a los abuelos y abuelas, a los padres y madres de familia, tan fundamental en la vida familiar y comunitaria, sustentada en la dignidad de las personas. los hijos respetan a sus mayores porque se les inculca desde pequeños en el seno del hogar. donde van tomando conciencia que las personas mayores son respetadas por sus conocimientos, por sus servicios a la familia y la comunidad, también porque cooperan en la solución de problemas y conflictos.

• La dualidad: es la manifestación de energía positiva y negativa, que hace posible el equilibrio de todo lo que existe en la naturaleza de la cual forma parte el ser humano, como un elemento más, en constante relación e interdependencia. esta manifestación de integralidad conlleva a una complementariedad, como el caso de lo femenino y masculino, en las plantas, animales y seres humanos, en una misma deidad, madre – padre que actúan con equidad.

• La cuatriedad: es la manifestación del equilibrio cósmico, representado en las cuatro esquinas, la unidad y la totalidad del universo. manifestación tan practica que orienta la vida del ser humano a mirar hacia a tras, hacia adelante y hacia los lados, para lograr la unidad, trasformar el mundo, mediante el conocimiento de nuestro pasado, el presente y la predicción del futuro. esto permite erradicar la desigualdad y la injusticia implantadas por la humanidad empeñada en la globalización del mundo.

• Valor de carácter sagrado de la naturaleza

• El valor de la vocación o misión de la persona

• El valor del agradecimiento

• El valor del estado de paz y sentido de responsabilidad

• El valor de tomar consejo

• El valor del respeto de la palabra de los padres y abuelos

• El valor de la palabra verdadera.

La importancia de analizar el proceso del modelo de atención de casos en la defensoría de la mujer indígena a partir de la ruta crítica de atención, da pauta a la delimitación y la especialidad en la atención de casos con pertinencia cultural, con el enfoque étnico y de género; dada la situación de enfatizar en las diferentes acciones que realizan las unidades involucradas de forma directa y coordinada; aspecto de que cuenta del proceso administrativo que contempla las fases de recepción, registro, organización, dirección y control de todas y cada una de las actividades desarrolladas durante un tiempo establecido.

3) RUTA CRÍTICA EN LA ATENCIÓN DE LOS CASOS QUE INGRESAN A LA DEFENSORÍA DE LA MUJER INDÍGENA.

• Escucha atenta: Es relevante la fase de escucha atenta, da pauta a una atención en un clima positivo de comunicación que demuestra la consideración hacia la usuaria, la captación de los niveles de necesidades de la usuaria desde su sentir, para posteriormente establecer las acciones a seguir desde las competencias institucionales. Según la información de las profesionales de las unidades, esta etapa varía en temporalidad, lo cual dependerá de las condiciones y requerimientos de cada usuaria.

Provee certeza a la usuaria de haber sido comprendida en cuanto a sus planteamientos y por ende las acciones a seguir en cada caso.

Esta fase difiere de otras instancias de justicia donde la atención es únicamente la tipificación de cada caso y el seguimiento encuadrado en la disciplina dejando desprovisto la parte de la escucha, inclusive se emplean llenado de formularios, denuncias telefónicas, electrónicas, que impide el contacto directo con los usuarios, sin facultades de ampliar la información.

• Viabilidad: se enfoca al análisis de los criterios de admisibilidad, el mandato institucional de la defensoría es explícita al establecer que se enfoca en la atención de las particularidades formas de vulnerabilidad e indefensión de las mujeres indígenas así como brindad asesoría específica a las personas que acuden a la institución.

• Compromiso de la usuaria

Las profesionales que atienden los casos brindan información orientada al reconocimiento del problema de violencia y sus implicaciones de parte de la usuaria, asimismo los requerimientos que conllevan las diligencias que se deben realizar en cada caso.

• Registro del caso

La DEMI por ser una entidad especializada o sui generis[6], se ha determinado en los aspectos meramente registrales, el uso de una ficha inicial que recopila información con pertinencia, étnica, género y socio económico de la usuaria y del victimario, contemplando (datos generales, pueblo al que pertenece, comunidad lingüística, niveles de escolaridad, situación económica, situación laboral, entre otras.). El aspecto registral de casos es fundamental al momento de la desagregación de datos en los casos atendidos.

Partiendo de la concepción específica de intervención, por la competencia y especialidad en lo jurídico, social y la ciencias.

Es la utilización de los medios científicos, basados en el experimento controlado y en los datos empíricos bien verificados; intervención que se realiza conforme el flujograma de atención

• Enfoques de abordaje

[6] *El término Sui Generis, es un adverbio procedente de la voz latín, que significa 'de su propio género especie', y que se usa en para denotar que aquello a lo que se aplica es de un género o especie muy singular y excepcional (único, sin igual e inclasificable). El término tiene la finalidad de identificar una idea, una entidad o una realidad que no puede ser incluida en un concepto más amplio, es decir, que se trata de algo único en su tipo. (Diccionario Electrónico de la Real Academia Española, Ed. 2009)*

El área de atención de casos se ha abordado un modelo de trabajo integral con la intervención multidisciplinaria de abordaje, dado la situación de las usuarias violentadas en sus derechos.

• Concepción de la atención integral: Es el procedimiento de atención que la DEMI presta a las usuarias que acuden a solicitar los servicios en la resolución y acompañamiento de los diferentes casos de violación a sus derechos, mediante la intervención oportuna de las diferentes unidades con su especialidad, lo cual impacta directamente no solo en una fase de la problemática presentada sino en la integralidad de cada caso respecto a la vulnerabilidad de los derechos de las mujeres indígenas, posterior a la atención, esto represente el cambio de rol y aspectos actitudinales en cara al futuro para una incorporación integral en la sociedad.

• Intervención con enfoque étnico y de género: Da cuenta de la realidad de cultural de las usuarias, conforme sus creencias, prácticas espirituales, historia, gastronomía, indumentaria.

• Intervención con pertinencia cultural: El enfoque de pertinencia cultural se enmarca en la atención adecuada a la situación y condiciones de las mujeres indígenas, que se constituyen en su calidad de usuarias.

• Atención jurídica

Enfatizar sobre la intervención jurídica para la asesoría, acompañamiento auxilio y dirección de los casos de vulneración de derechos de las mujeres indígenas, aportando la tención legal con pertinencia cultural (considerando las condiciones de la usuaria y los aspectos socioculturales). Asimismo cabe resaltar algunas consideraciones pertinentes en la atención.

4) Enfoques en la atención de los casos en la Defensoría de la Mujer Indígena:

Dada la especialidad de la Defensoría, se cuenta con los enfoque específicos de atención:

• Pertinencia cultural: Tanto el Plan Estratégico Institucional (2008-2016), establece como enfoque general las acciones de la DEMI, la de vigilar que las acciones se lleven a cabo con la pertinencia étnica; a la vez que los diferentes manuales de atención hacen énfasis, de la valoración que se debe hacer en la atención, en la consideración de la cosmovisión de los pueblos indígenas.

• Género: La perspectiva de género está orientado a las consideraciones de trato igualitario en derechos y oportunidades, según las condiciones reales de igualdad entre hombres y mujeres; reconociendo la situación de subordinación social en que se encuentran las mujeres y especialmente mujeres indígenas.

• Cultural: Se ha establecido en el manual de atención de la unidad social, que el enfoque cultural se basa en la consideración, respeto y valoración de la visión, espiritualidad, expresiones culturales, conocimientos y sabiduría, actitudes y prácticas propias de las mujeres indígenas que se constituyen como usuarias de la Defensoría de la Mujer Indígena.

• Condiciones de las mujeres indígenas: Se recalca los aspectos de opresión sistémica que registra la historia, a las que son sometidas las mujeres indígenas especialmente por su condición en desventaja en accesos a los servicios básicos como la educación.

5) CAMBIOS en la vida de las mujeres Indígenas después de visitar – DEMI-

• Reconocimiento del problema: El punto de partida consiste en que las usuarias reconocen la situación de violencia en que se vive (independientemente de su tipología y escala). Es entendible que cuando el problema está arraigado no es fácil pedir apoyo, previo al reconocimiento quizás de manera inconsciente o la orientación de alguien cercano, entidades de derechos humanos, remiten a las usuarias a la DEMI. La violencia no es natural y no es parte de la vida de las mujeres, se da el siguiente paso de la denuncia y erradicación.

• Empoderamiento Mediante el apoyo pertinente, la información sobre sus derechos fundamentales que se reduce al contexto de la igualdad, equidad y justicia. Aspecto que al ser reconocido es recurrente el empoderamiento, mediante la toma de acciones orientadas a la prevención, protección y erradicación de dicho flagelo.

• Amor propio y autoestima: La usuaria reconoce su importancia como persona, la necesidad de velar por su integridad y dignidad ante la situación vivida, por ente normaliza el autoestima que da pauta a vedar toda acción u omisión que atente contra su integridad.

• Cultura de denuncia: La importancia de la denuncia es fundamental en el combate de la violencia y sus tipologías, sienta precedentes tanto para las partes (víctima -victimario), para otras mujeres que aún no han dado ese paso por la estigmatización y re-victimización, así como para las entidades competentes en la administración de justicia en la orientación, atención o remisión de los casos.

• Finalización del círculo de violencia: la violencia es un círculo vicioso que se fundamenta a base de actitudes y estigmas que determinan los roles y posturas de las mujeres como receptoras de violencia, el rompimiento del paradigma tiene que ver con la situación emocional, intelectual y por ende legal. No es fácil para muchas mujeres denunciar a sus victimarios que son familiares y que los unió lazos de consanguinidad o afectivas.

• Mejora la calidad de vida: El desarrollo personal de las usuarias al dar paso a una vida libre de violencia, eleva su desarrollo personal, mejora su calidad de vida, se enfoca en las actividades ocupacionales y de aporte a la familia y la sociedad en general, además el impacto en las siguientes situaciones:

• Independencia económica

• Independencia emocional

• Mejorar las relaciones interpersonales, familiares y comunitarias

• Elevar el bienestar y equilibrio a nivel físico-espiritual

• Retomar actividades de auto cuidado personal

• La generación de una cultura de paz en el entorno

• Involucramiento en actividades ocupacionales

• Retomar actividades productivas

• Participación activa en actividades comunitarias.

• Proyección de de acciones con principios y valores fortalecidos desde la propia cultura.

• Aporte en los grupos de autoayuda, para terminar con los ciclos de violencia en contra de las mujeres.

• Implementación de nuevos modelos de vida en el marco de la justicia y respeto a los derechos humanos.

• En lo familiar y/o grupal

• Mejora las relaciones interpersonales y la generación de actitudes de comprensión.

• Reivindicación de espacios locales de participación.

• El compartimiento de las experiencias y recomendaciones a otras mujeres.

• Se rompe el paradigma, especialmente la concepción de que las mujeres deben soportar los vejámenes que radica en la violencia, por el hecho de constituirse en actoras principales en la finalización de dicho flagelo que padecieron.

• En lo comunitario

• Es fundamental establecer que la atención que se brinda forma integral, repercute en desarrollo integral de las usuarias, aspecto que repercute en grande en la transformación paulatina a una mejor calidad de vida en diferentes dimensiones y ámbitos de su cotidiano vivir.

• Fortalecimiento de una cultura de paz, especialmente cuando hay un nivel de involucramiento y conciencia de las autoridades y entidades locales; para ello es clave el abordaje comunitario de la temática de violencia, que incide en la transformación de de actitudes en la sociedad, a través del reconocimiento de la necesidad de la erradicación de la violencia y la generación de una cultura de convivencia pacífica.

Testimonio de la joven Fabiola Hernández

Fabiola Hernández, es una joven Mam, proveniente de la Comunidad de San Juan Ostuncalco, del departamento de Quetzaltenango, quien acude a la institución por haber sufrido violencia intrafamilliar

Violencia vivida

"he sufrido en toda mi vida violencia de tipo de agresión, mi hermano me golpeaba, me vigila, me empujaba y no me podía ver sin hacerme daño, la violencia vivida… ha sido de forma continuada por el hecho de ser mujer, incluso mi madre apoya a su hijo por ser hombre, lo cual es triste y me indigna, me generó cotidianamente traumas y mucha crisis en forma nerviosa permanente, por eso fui a la Defensoría de la Mujer Indígena por consejos.

A raíz del problema yo estaba preocupada porque no contaba con el apoyo de mi madre, ni de de la familia y la crítica de muchas personas atrás de uno si se queja.

Muchas mujeres no se atreven a denunciar hasta que viven mucha violencia, yo en la primera, la segunda y la tercera vez, aguanté la violencia; muchas mujeres perdonan muchas veces, pero luego adquieren valor.

Yo aguanté mucho sin denunciar, pero después lo hice porque ya era mucha violencia, y eso repercute en la vida de uno, porque yo estaba con una vida, traumada y siempre histérica.

Mi vida ha cambiado totalmente, como mujer y como profesional; cada vez que me iba a la oficina me atendían las licenciadas, ellas me acompañaron a cada audiencia, iba a las terapias que se brinda, ellas hacen el trabajo que les corresponde.

La verdad me ha cambiado totalmente la vida, las terapias me ayudaron muchísimo, siempre me han ayudado demasiado.

He aconsejado a varias mujeres maltratadas, para que pidan ayuda, pero no mucho se atreven porque dicen que no les conviene".

Atención brindada

Dada la situación de violencia que vivió Fabiola, física, psicológica y patrimonial de parte de su hermano. Se le ha dado asesoría jurídica, terapias psicológicas, se han realizado diagnósticos para aportar pruebas en el juicio sobre el daño psicológico causado en ella, también se ha dado acompañamiento a debate, que ha concluido en sentencia condenatoria por el órgano jurisdiccional. Actualmente recibe el apoyo de sus familiares y vive con ellos.

Este testimonio demuestra la violencia por género arraigado, que en muchos casos se concibe normal, sin embargo la valentía de Fabiola ha dejado demostrado la punibilidad de dichos actos en contra de las mujeres.

RECOMENDACIONES

1. Crear programas de divulgación relacionadas a la promoción de la cultura de denuncia de violación a los derechos de las Mujeres Indígenas

2. Promocionar talleres de sensibilización a líderes y lideresas en las comunidades donde se tienen sedes regionales.

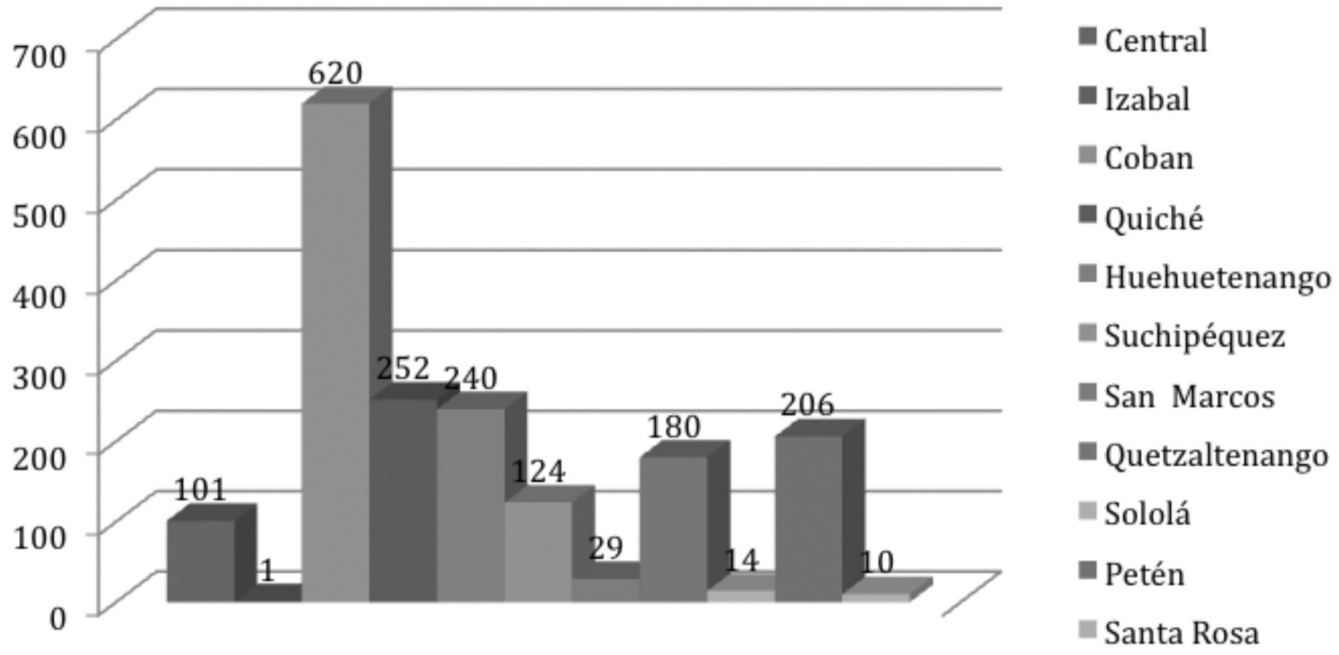
3. Continuar y fortalecer los mecanismos de interlocución con organizaciones indígenas de mujeres y mixtas, como modelo de diálogo social, participación ciudadana de las mujeres y fortalecimiento de la democracia.

4. Crear programas de capacitación que permitan que las mujeres indígenas identifiquen cuáles son sus derechos y aprender que mediante la denuncia, se solicita medidas de seguridad que prohíban a su agresor no pueda atacarla

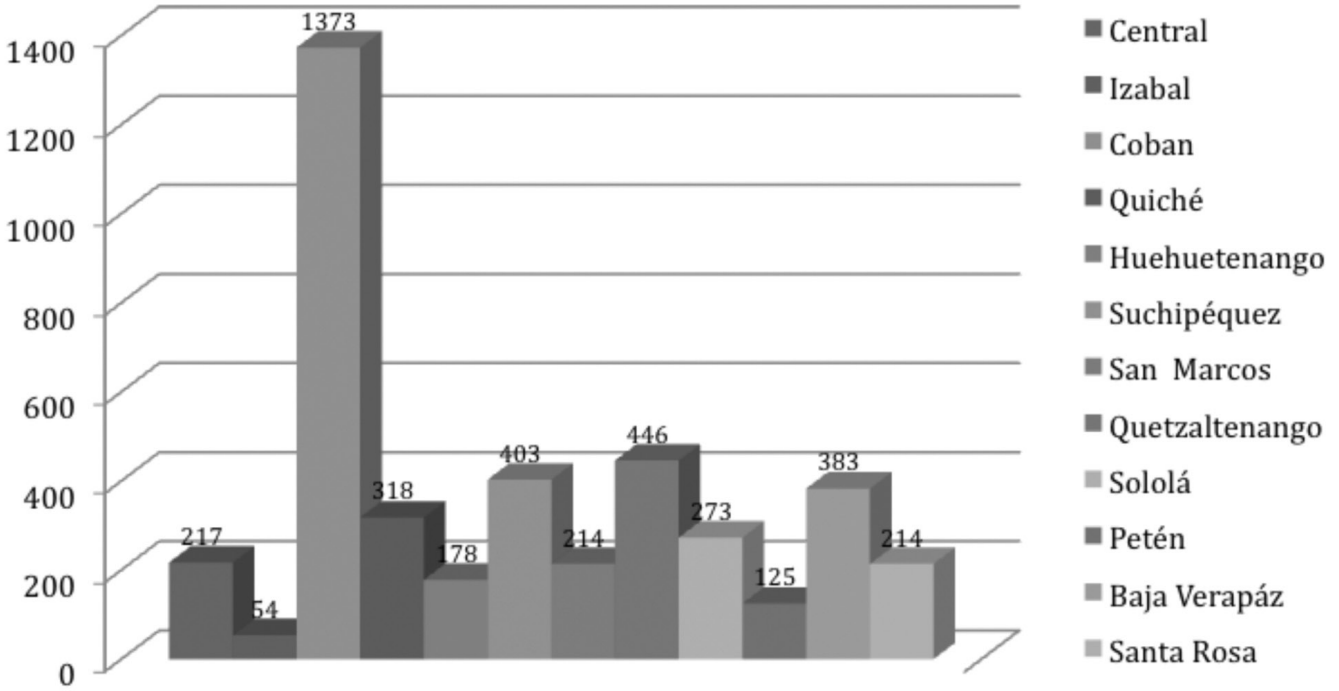
5. Dar continuidad a terapias ocupacionales dirigidas a las mujeres indígenas que demandan apoyo psicológico para elevar en ellas los niveles de autoestima y motivación.

ANEXOS

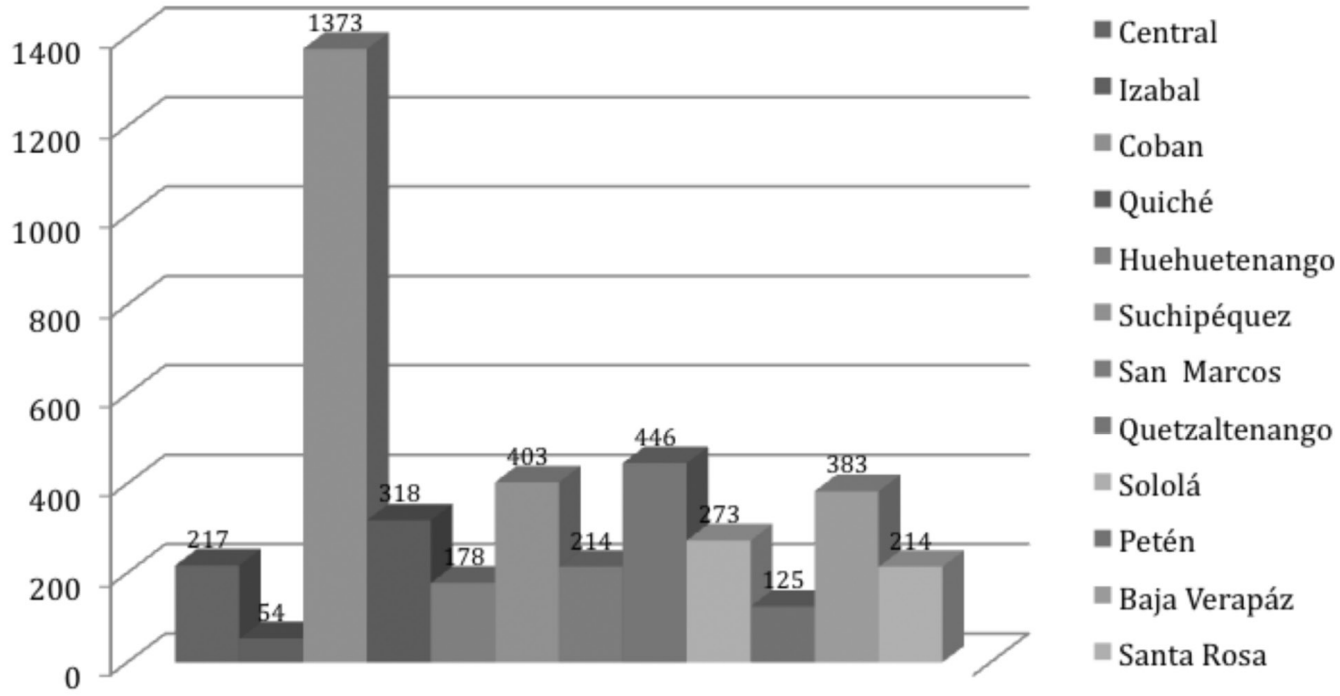
Mujeres atendidas por región en el año 2008



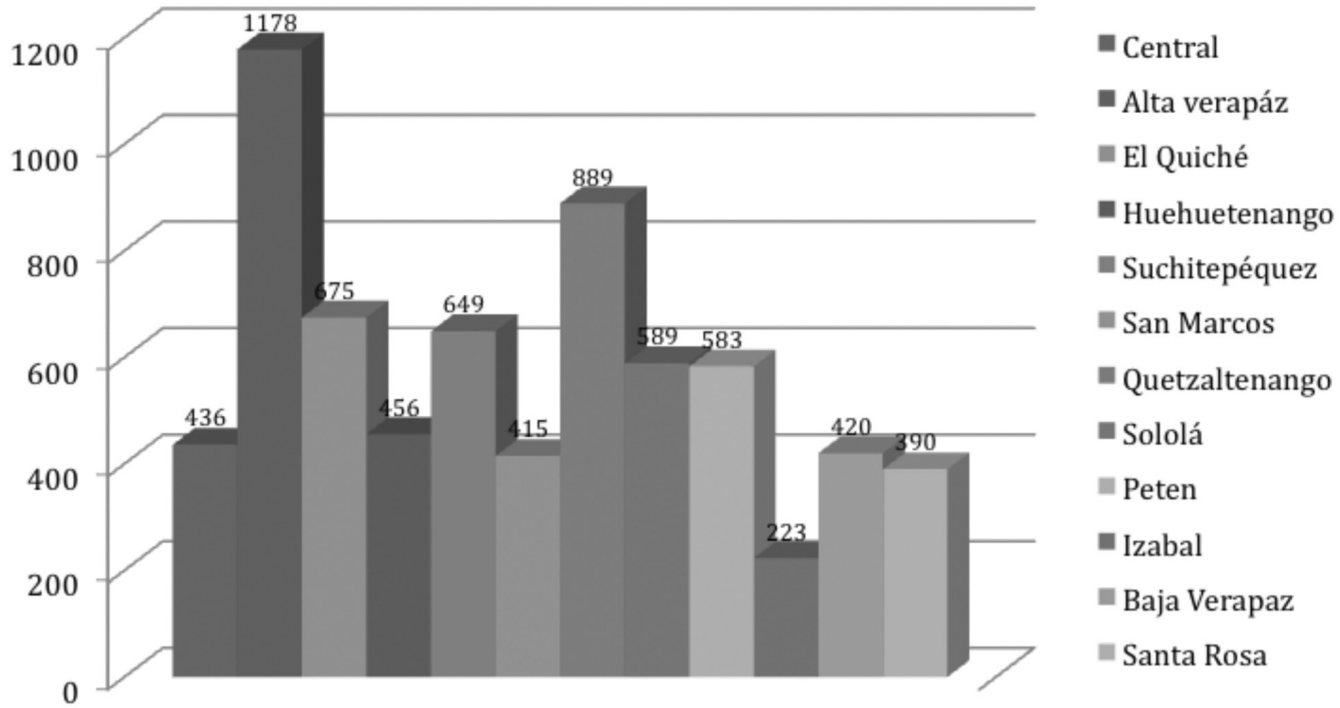
Mujeres atendidas por región en el año 2009



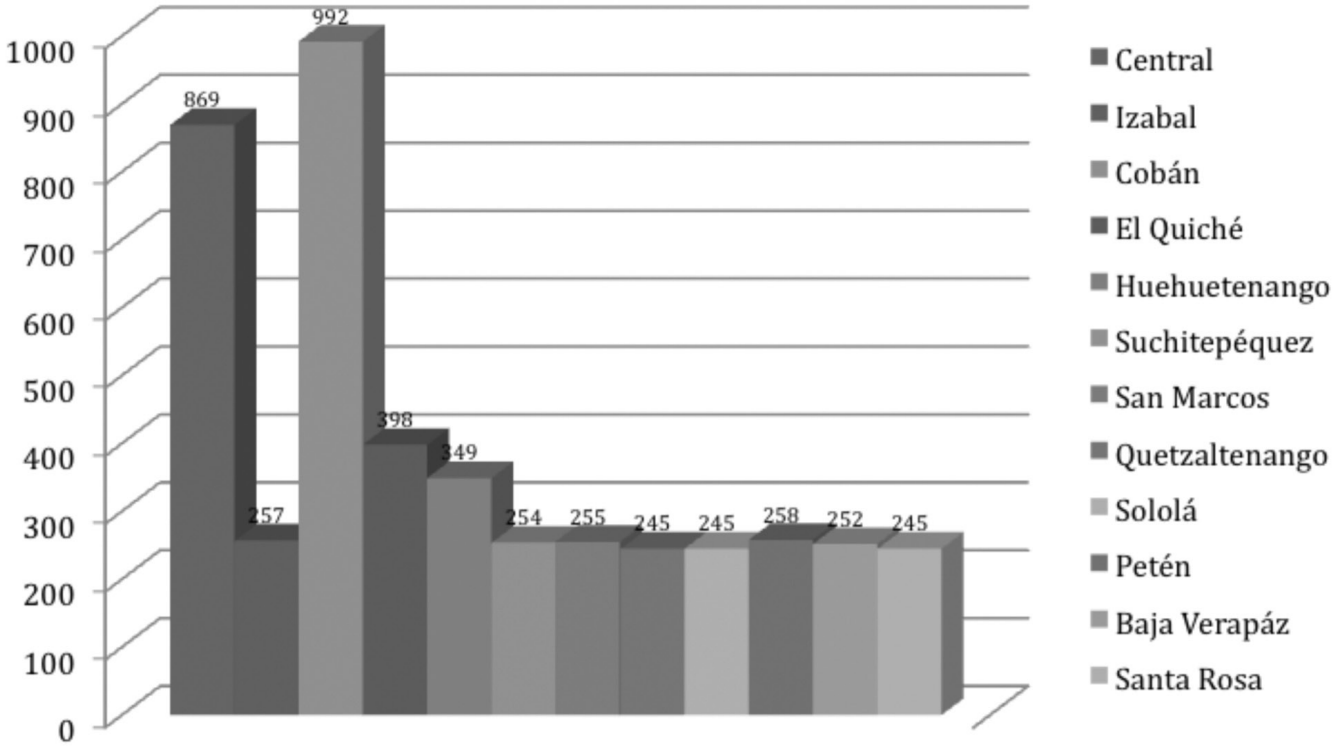
Mujeres atendidas por región en el año 2010



Mujeres atendidas por región en el año 2011



Mujeres atendidas por región en el año 2012



PROVENIENCIA DE LAS MUJERES QUE SOLICITAN APOYO A DEMI 2008

Desccripción	Kaqchikel	Achi	Pogomchi	Awakateka	Mam	Popti'	Chuj	Q'anjob'al	Chalchiteko	Pogomam	Tzutujil	Garífuna	Sipakapense	Ixil	Q'eqchi'	Mestiza	Mopan	Xinca	Total
Pensión alimenticia	6			8	41	1	2	2							19	50			129
Conflictos de tierra															3				3
Conflicto familiar	3		2		5										2	1			13
Reconocimiento voluntario de preñez y parto					1										2	2			5
Deuda	1															1			2
Paternidad y filiación				3	16			1							3	10			33
Reconocimiento parto y paternidad					1														1
Violencia intrafamiliar	5														7	11			23
Estafa						1													1
Compra venta					3								2						5
Intimidación																1			1
Colindancia				1															1
Herencia																		1	1
Donación de bien inmueble																1			1
Violación					1			1							2				4
Amenazas					3														3
Falta contra la personas					1														1
Cobro de pensiones alimenticias atrasadas	2				23	1			1					2	3	10			42
Homicidio					1														1
Abusos deshonestos																1			1
Prestamos					1														1
Divorcio	1				3										1	5			10
Guarda y custodia					2	2									3	4			11
Impugnación de plaza magisterial														2					2
Desalojo																3			3
Servidumbre de paso													2						2
Asiento extemporáneo					1											1			2
Lesiones culposas																1			1
Contrato de mutuo con garantía hipo	2																		2
Mejora de relación familiar																1			1
Modificación de pensión alimenticia (aumento)	1			2	1										5	9	1		19
Desistimiento paternidad y filiación															1				1
Incesto															1				1
Prestaciones					1										2	1			4
Unión de hecho																1			1
División de bien inmueble					1														1
Restitución de menor					5														5
Exhibición personal					1														1
Orden de cierre de negocio	1																		1
Embargo de bien inmueble					1														1
Maltrato infantil																		1	1
Rectificación de partida de nacimiento																		1	1
Lesiones					3											1			4
Separación de cónyuges																3			3
Secesion hereditaria					2														2
Conflicto entre vecinos					1														1
Robo					1														1
Usurpación					1														1
Orden de aprehensión					1														1
Contabilidad de asociación de mujeres					1														1
Gestión para la obtención de bolsas de alimentos	4	1														1			6
Gestión para examen de recuperación de estudiantes de enfermería	1															1			2
Abandono de hogar/vif				1															1
Solicitud de vivienda		1																	1
Garantía hipotecaria																1			1
Intestado					1														1
Gran total	**27**	**2**	**2**	**15**	**124**	**5**	**2**	**4**	**1**				**4**	**4**	**54**	**121**	**1**	**3**	**369**

Con el Apoyo de:

aecid
Agencia Española
de Cooperación
Internacional
para el Desarrollo

Defensoría de la Mujer Indígena de Guatemala

15 Calle 6-59 zona 1, ciudad de Guatemala
Teléfonos/fax: 2232 9916, 2232 2429, 2232 3491, 2238 1616
www.demi.gob.gt • info@demi.gob.gt • despacho@demi.gob.gt • comunicacion@demi.gob.gt