

Manual de atención jurídica del Centro de Restitución de Derechos y Centro de Apoyo a Mujeres Sobrevivientes de Violencia (CAIMUS) - Jutiapa



CAIMUS JUTIAPA | Guatemala 2025



ASOCIACIÓN DE MUJERES
ACTIVAS DE JUTIAPA



**“Tendiendo Puentes Frente a la
Violencia de Género”**

Manual de atención jurídica del Centro de Restitución de Derechos y Centro de Apoyo a Mujeres Sobrevivientes de Violencia (CAIMUS) - Jutiapa



**“Tendiendo Puentes Frente a la
Violencia de Género”**

CAIMUS JUTIAPA | Guatemala 2025

Contenido

CONTEXTO.....	1
1. Introducción.....	3
2. Marco normativo y conceptual.....	4
2.1 Enfoque y propósito práctico	4
2.2 Estándares internacionales de derechos humanos de las mujeres.....	5
2.3 Constitución Política de la República de Guatemala (aplicación práctica).....	5
2.4 Marco penal sustantivo y procesal aplicable	5
2.5 Protección, evidencia y coordinación técnico-institucional.....	6
2.6 Principios operativos derivados del marco jurídico.....	7
3. Traducción práctica para el equipo de AMAJ (qué pedir y cómo).....	7
3.1. En denuncia penal	8
3.2. En medidas de seguridad y protección (Decretos 22-2008 y 97-96)	8
3.3. En casos con niñas, niños y adolescentes (LPINA y VET)	8
3.4. Coordinación interinstitucional	9
3.5. Seguimiento a los casos	9
III. Principios rectores de la atención jurídica	9
Enfoque victimológico y centralidad de la persona	9
Confidencialidad, dignidad y confianza	10
Acceso a la justicia y eliminación de barreras.....	11
No revictimización e interseccionalidad.....	11
Coordinación interinstitucional y debida diligencia	12
V. Procedimiento interno de atención	12
VI. Diseño de plan de acción: consensuar la ruta	15
6.1 Acción legal inmediata: activar la protección	16
6.2. Acompañamiento y seguimiento: sostener el proceso.....	16
6.3. Cierre del caso: transparencia y aprendizaje	17
6.4. Reflexión final del procedimiento.....	18

VII. Coordinación interinstitucional	18
7.1. Ministerio Público (MP): dirección de la investigación penal	18
7.2. Organismo Judicial (OJ): protección y sanción	19
7.3. Policía Nacional Civil (PNC): ejecución y resguardo.....	20
7.4. Procuraduría General de la Nación (PGN): protección de niñez y adolescencia	20
7.5. Instituto Nacional de Ciencias Forenses (INACIF): evidencia pericial	21
7.6. Procuraduría de los Derechos Humanos (PDH): vigilancia y acompañamiento..	22
7.7. Instituto de la Víctima: acompañamiento integral y reparación	22
7.8. Direcciones Municipales de la Mujer (DMM): proximidad territorial	23
VIII. Registro, seguimiento y evaluación	25
8.1. Ficha de entrevista inicial.....	26
8.2. Hoja de seguimiento procesal	26
8.3. Informe de cierre	27
8.4. Seguimiento: sostener la ruta jurídica.....	27
8.5. Evaluación: medir calidad e impacto.....	28
8.6. Uso estratégico de la información	29
ANEXO 1. Hoja de Primera Intervención Jurídica – CAIMUS	30
ANEXO 2. Hoja de Primera Intervención Jurídica – CAIMUS	32
ANEXO 3. Hoja de Seguimiento Procesal – CAIMUS	34
Anexo 4 – Informe de Cierre del Caso – CAIMUS	36

CONTEXTO

La violencia contra las mujeres en Guatemala persiste como un fenómeno estructural, pese a contar con un marco normativo sólido y políticas públicas orientadas a su erradicación. En 2024 se reportaron en promedio 156 denuncias diarias por hechos de violencia contra la mujer y cuatro denuncias por desaparición de mujeres, reflejando la magnitud de la problemática. A nivel nacional, 1,752 mujeres murieron por causas asociadas a hechos criminales, de las cuales 212 fueron clasificadas como femicidios. El diagnóstico desarrollado por la Asociación de Mujeres Activas de Jutiapa (AMAJ) documenta esta situación en el ámbito departamental, analizando factores de victimización, acceso a justicia y respuesta estatal. Su propósito central es generar información que oriente estrategias de atención a víctimas y acciones de incidencia que fortalezcan el sistema de protección.

La pobreza constituye un factor estructural de la violencia. Jutiapa es el sexto departamento más pobre del país, con una tasa de pobreza general del 74% y pobreza extrema de 18.8% en 2024. Estas cifras reflejan un incremento respecto a años anteriores y limitan las posibilidades de las mujeres para romper ciclos de dependencia económica y someterse a procesos judiciales largos y costosos. La pobreza se convierte en una barrera para acceder a transporte, asesoría jurídica, atención médica y psicológica, generando condiciones que perpetúan la violencia intrafamiliar y sexual. El diagnóstico muestra que los servicios de salud en el departamento son insuficientes frente a las necesidades de la población femenina. Las estadísticas revelan una alta incidencia de morbilidad materna y de salud reproductiva, así como un número elevado de niñas y adolescentes madres. El acceso a servicios especializados de atención a violencia sexual es limitado, lo que genera subregistro y afecta la posibilidad de obtener pruebas forenses para los procesos judiciales. El déficit en atención psicológica es particularmente grave, dado que muchas víctimas no reciben acompañamiento terapéutico oportuno, ya sea por desconocimiento a recibir dicha ayuda o por la falta de profesionales en distintas instituciones para realizarlo.

En materia educativa, Jutiapa enfrenta un rezago significativo. Aunque la tasa neta de escolarización ha mejorado en la primaria, persisten altos índices de deserción en niveles básicos y diversificados, sobre todo en mujeres adolescentes. Esta situación se vincula con embarazos tempranos, violencia sexual y responsabilidades domésticas asignadas de forma desigual a las mujeres. La falta de oportunidades educativas limita la autonomía económica y social de las mujeres, reproduciendo ciclos de violencia y dependencia.

El Ministerio Público registró más de 6,500 denuncias de violencia intrafamiliar en el período analizado, el 81% de las víctimas son mujeres. Los principales agresores son esposos, convivientes y parejas, lo que revela la prevalencia de violencia en el ámbito privado. Aunque se dictan medidas de seguridad como prohibiciones de acercamiento o desalojos, muchas de ellas no son cumplidas efectivamente. La falta de supervisión policial y la revictimización durante el trámite de denuncias desalientan a muchas mujeres a continuar los procesos.

El departamento de Jutiapa entre los años 2020-2024 registro 6,788 reconocimientos médicos por delitos sexuales en el país, de los cuales una gran proporción corresponde a niñas y adolescentes. En Jutiapa, el patrón es similar, con altos niveles de violencia sexual contra menores de edad. Los femicidios también son un fenómeno alarmante: en cinco años se documentaron más de 200 muertes violentas de mujeres en el departamento, con características que evidencian saña y motivación de género. Estos datos muestran la urgencia de fortalecer la respuesta penal y los mecanismos de protección.

Entre 2020 y 2024, los juzgados especializados y de paz otorgaron más de 2,800 medidas de seguridad en favor de mujeres víctimas en Jutiapa. Estas incluyeron prohibiciones de acercamiento, desalojos y protección policial. Sin embargo, el cumplimiento efectivo depende de la coordinación con la Policía Nacional Civil, institución que enfrenta limitaciones de personal y recursos. La falta de monitoreo y de sanciones por incumplimiento genera desprotección para las víctimas, debilitando la confianza en el sistema judicial.

El análisis evidencia que gran parte de las denuncias por violencia contra la mujer no avanzan a fase de investigación. La sobrecarga de casos en el Ministerio Público, la falta

de personal especializado y la carencia de peritos suficientes en INACIF retrasan los procesos. Muchas denuncias se archivan por falta de pruebas o desistimiento de la víctima, lo que refleja deficiencias en el acompañamiento institucional. La terminación anticipada de procesos y la ausencia de sentencias condenatorias refuerzan la percepción de impunidad.

Con respecto a las sentencias condenatorias por delitos de violencia contra la mujer son reducidas en comparación con el número de denuncias. Entre 2019 y 2023, los tribunales especializados emitieron un número limitado de fallos, lo que muestra la brecha entre normativa y resultados. En materia de reparación digna, se registraron avances limitados. La mayoría de las víctimas no recibe una compensación adecuada ni medidas de restitución, lo que afecta su recuperación integral y refuerza la desconfianza hacia las instituciones.

La violencia contra las mujeres en Jutiapa está sostenida por factores estructurales como pobreza, desigualdad educativa, deficiencias en salud y una débil respuesta institucional. Aunque el marco normativo guatemalteco es amplio y progresivo, la implementación local es deficitaria. La falta de debida diligencia en investigaciones, la revictimización en procesos judiciales y el incumplimiento de medidas de protección perpetúan un círculo de impunidad. Esta situación obliga a las organizaciones de mujeres a fortalecer sus capacidades de acompañamiento y a exigir al Estado el cumplimiento de sus obligaciones.

1. Introducción

La Asociación de Mujeres AMAJ, en su compromiso con la defensa de los derechos humanos y la erradicación de todas las formas de violencia contra las mujeres, ha elaborado la presente Guía de Atención Jurídica. Este documento tiene como propósito orientar al personal jurídico y al equipo multidisciplinario en la atención de casos, estableciendo lineamientos claros, prácticos y operativos para acompañar a las víctimas en su búsqueda de justicia.

La violencia contra las mujeres constituye una de las violaciones más persistentes y extendidas de los derechos humanos en Guatemala. Las sobrevivientes se enfrentan a múltiples obstáculos cuando deciden denunciar: miedo a represalias, dependencia económica del victimario, falta de información sobre sus derechos, revictimización institucional y limitaciones en el acceso a servicios especializados. Ante estas dificultades, AMAJ se posiciona como un espacio seguro donde las mujeres pueden encontrar apoyo legal, psicológico y social.

La guía se centra en tres grandes áreas de atención: casos penales, civiles en materia de alimentos, medidas de seguridad y protección, y casos de niñez y adolescencia vinculados a situaciones de violencia. Cada una de estas áreas es desarrollada con un enfoque victimológico, es decir, colocando a la víctima en el centro del proceso y reconociendo sus derechos, necesidades y contexto.

Asimismo, este documento no solo establece el procedimiento jurídico a seguir, sino que también busca fortalecer las capacidades del equipo para actuar de manera coordinada, evitando duplicidades y priorizando la seguridad y bienestar de las mujeres y sus familias.

Finalmente, la guía pretende ser una herramienta dinámica que pueda actualizarse en función de las reformas legales, la experiencia acumulada en la práctica y las recomendaciones de las propias usuarias. Con ello, AMAJ reafirma su compromiso de construir un modelo de atención jurídica sensible, humano y eficaz.

2. Marco normativo y conceptual

2.1 Enfoque y propósito práctico

Este marco ofrece al personal jurídico una hoja de ruta clara para actuar de forma rápida, coordinada y respetuosa con los derechos humanos de las mujeres. Integra estándares internacionales y normas guatemaltecas, con traducción operativa: qué hacer, con quién coordinar y qué solicitar en cada paso. El objetivo es asegurar respuestas oportunas (denuncia, medidas de protección, pruebas forenses, protección de NNA) y trato digno, evitando toda forma de revictimización.

2.2 Estándares internacionales de derechos humanos de las mujeres

- CEDAW (Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer): obliga a prevenir, investigar, sancionar y reparar la violencia y la discriminación. Para AMAJ implica: detectar barreras de acceso, promover ajustes razonables y exigir diligencia debida a autoridades.
- Convención de Belém do Pará: reconoce el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia y exige medidas de protección inmediatas. Implica activar rutas de seguridad y solicitar medidas cautelares cuando el riesgo es inminente
- Convención sobre los Derechos del Niño: guía la protección integral de NNA, priorizando su interés superior en actuaciones penales y de protección.
- Jurisprudencia interamericana: refuerza deberes de prevención, investigación con enfoque de género, sanción y reparación integral; orienta solicitudes de medidas de protección y diligencias de investigación sensibles al género.

2.3 Constitución Política de la República de Guatemala (aplicación práctica)

- Dignidad, vida, igualdad y seguridad: el trato digno y la protección inmediata no son discrecionales.
- Acceso a la justicia y tutela judicial efectiva: fundamenta la exigencia de respuestas rápidas (admisión de denuncia, medidas de protección prontas, audiencias oportunas).
- Deber estatal de protección: habilita la coordinación interinstitucional para resguardar a víctimas y testigos, incluyendo NNA.

2.4 Marco penal sustantivo y procesal aplicable

- Código Penal y Código Procesal Penal: tipifican delitos (lesiones, amenazas, coacción, violación, violencia sexual, etc.) y regulan diligencias de investigación, medidas de coerción y la participación de la víctima como querellante adhesiva.

- Ley contra el Femicidio y otras Formas de Violencia contra la Mujer (Decreto 22-2008): reconoce la violencia basada en género, crea tipos penales específicos y prevé juzgados, tribunales de sentencia y salas especializadas. Operativamente: usar su régimen de medidas de seguridad, enfoque de riesgo y vías expeditas.
- Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas –VET– (Decreto 9-2009): fortalece la persecución de delitos sexuales y la protección de víctimas, incluidas niñas, niños y adolescentes. Operativamente: activar peritajes especializados, entrevistas en entornos adecuados y protección reforzada.
- Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar –VIF– (Decreto 97-1996): habilita medidas de protección inmediatas ante violencia en el ámbito familiar. Útil para protección temprana mientras avanza el caso penal.
- LPINA (Decreto 27-2003): regula protección integral de NNA; permite solicitar medidas urgentes (custodia provisional, prohibición de contacto, ubicación segura) y coordinar con PGN y juzgados de niñez.

2.5 Protección, evidencia y coordinación técnico-institucional

- INACIF (Decreto 32-2006): garantiza peritajes médicos, psicológicos y forenses, etc. Operativamente: solicitar dictámenes de forma temprana y adecuada al tipo de violencia (sexual, física, psicológica).
- Ministerio Público (Ley Orgánica, Decreto 40-94): dirige la investigación penal; el equipo debe acompañar la denuncia, proponer diligencias y dar seguimiento a requerimientos fiscales.
- Instituto de la Víctima es brindar asistencia, atención y acompañamiento integral a las personas afectadas por un delito, asegurando la defensa de sus derechos y buscando la reparación digna y transformadora que les permita recuperar su proyecto de vida.
- Direcciones Municipales de la Mujer es una oficina técnica responsable de promover la igualdad de derechos, implementar políticas a favor de las mujeres y apoyar su desarrollo integral en los ámbitos económico, social y cultural.

- Policía Nacional Civil (Ley de la PNC, Decreto 11-97): ejecuta medidas de protección, apoya en diligencias y resguardo. Operativamente: coordinar notificaciones y verificación de cumplimiento.
- Organismo Judicial (Ley del OJ y normativa aplicable): juzgados de paz, femicidio y niñez conocen medidas, audiencias y resoluciones. Operativamente: presentar memoriales claros, con narrativa de riesgo y peticiones concretas.
- Alarmas y sistemas de búsqueda y protección: Alba-Keneth (Decreto 28-2010) para NNA desaparecidos; utilizar cuando haya riesgo de sustracción o desaparición vinculada a violencia.

2.6 Principios operativos derivados del marco jurídico

- Debita diligencia reforzada: toda actuación debe ser rápida, exhaustiva y con enfoque de género.
- Interés superior del NNA: prioriza decisiones de protección por sobre cualquier formalidad.
- No revictimización: entrevistas únicas cuando sea posible, lenguaje claro, ambientes seguros.
- Confidencialidad y protección de datos: manejo restringido de expedientes y resguardo de información sensible.
- Accesibilidad y no discriminación: ajustes razonables por idioma, discapacidad, edad, identidad de género u otras condiciones.
- Coordinación interinstitucional: documentar gestiones con MP, OJ, PNC, PGN, INACIF y PDH para trazabilidad y rendición de cuentas.

3. Traducción práctica para el equipo de AMAJ (qué pedir y cómo)

El marco normativo adquiere sentido real cuando se convierte en acciones concretas que el equipo de AMAJ puede ejecutar en favor de las víctimas. La traducción práctica de la ley al quehacer jurídico permite actuar con rapidez, claridad y respaldo legal. A continuación, se presentan las principales rutas:

3.1. En denuncia penal

- AMAJ como querellante adhesivo: la organización puede constituirse como parte procesal en nombre de la víctima, lo que permite participar en audiencias, proponer diligencias, aportar pruebas y vigilar el cumplimiento de medidas de protección. Esta acción refuerza la voz de la víctima dentro del proceso penal y asegura un acompañamiento más sólido.
- Solicitar diligencias urgentes: peritajes médicos y psicológicos en INACIF, entrevistas especializadas (Cámara Gesell), inspecciones en la escena de los hechos, obtención de pruebas digitales o testimoniales, entre otros.
- Oficios de protección inmediata: solicitar al MP que gire órdenes a la PNC para resguardar a la víctima en su domicilio, lugar de trabajo o estudio.
- Fundamento legal: Ley contra el Femicidio y Otras Formas de Violencia contra la Mujer (artículos 7 y 8), en consonancia con la CEDAW y Belém do Pará que obligan al Estado a actuar con debida diligencia.

3.2. En medidas de seguridad y protección (Decretos 22-2008 y 97-96)

- Qué pedir: prohibición de acercamiento, desalojo inmediato del agresor del hogar común, prohibición de intimidación o comunicación y patrullaje preventivo.
- Cómo fundamentar: relatar los hechos recientes de violencia, demostrar el riesgo actual e incorporar evidencias (fotografías, mensajes, testigos).
- Seguimiento: documentar si la PNC cumple con la ejecución; en caso de incumplimiento, solicitar ampliación o nuevas medidas al juez competente.

3.3. En casos con niñas, niños y adolescentes (LPINA y VET)

- Protección inmediata: solicitar ubicación en hogares seguros o custodia provisional.

- Entrevistas especializadas: requerir al MP que se realicen en entornos protegidos, como Cámara Gesell, entre otros.
- Medidas complementarias: atención psicológica, médica y educativa, además de la intervención de PGN.
- Fundamento: principio del interés superior del niño, reconocido en LPINA y la Convención sobre los Derechos del Niño.

3.4. Coordinación interinstitucional

- Organización de expedientes: abrir carpeta de caso con directorio actualizado de contactos en MP, OJ, PNC, PGN, INACIF y PDH.
- Registro de gestiones: anotar llamadas, reuniones, oficios enviados y resoluciones recibidas.
- Trabajo en equipo: compartir avances con las áreas de psicología y trabajo social de AMAJ para brindar una respuesta integral.

3.5. Seguimiento a los casos

- Hitos principales: presentación de denuncia, otorgamiento de medidas, realización de peritajes, celebración de audiencias, fase intermedia y sentencia.
- Información a la víctima: mantener comunicación periódica y accesible, explicando cada avance y resolviendo dudas.
- Incidencia institucional: documentar obstáculos recurrentes en el sistema de justicia para utilizarlos en procesos de incidencia nacional.

III. Principios rectores de la atención jurídica

Enfoque victimológico y centralidad de la persona

El primer principio rector que guía la atención jurídica de AMAJ es el enfoque victimológico, entendido como la capacidad de colocar a la víctima en el centro de todas las actuaciones, reconociéndola como sujeto de derechos y no únicamente como objeto

de un proceso penal. Este enfoque implica escuchar activamente a la persona, reconocer sus necesidades emocionales, jurídicas y de seguridad, y diseñar estrategias que respondan a su realidad específica. No se trata solamente de acompañar en trámites legales, sino de comprender la experiencia de vida de la víctima, las dinámicas de violencia a las que ha estado expuesta y los riesgos presentes y futuros que enfrenta. Bajo este principio, el equipo jurídico de AMAJ debe garantizar que cada paso —desde la entrevista inicial hasta el cierre del caso— sea sensible, empático y libre de juicios, priorizando el bienestar de la persona sobre los tiempos institucionales. Además, el enfoque victimológico demanda una intervención integral, articulada con áreas de psicología y trabajo social, de modo que la mujer no perciba fragmentación en la atención, sino una ruta coherente que le devuelve confianza en sí misma y en la posibilidad real de obtener justicia.

Confidencialidad, dignidad y confianza

El segundo principio se relaciona con la confidencialidad, la cual constituye un pilar fundamental en la construcción de confianza entre la víctima y el equipo de AMAJ. Toda la información que la persona comparte debe ser registrada y resguardada bajo protocolos de privacidad, de modo que solo se utilice para los fines jurídicos o institucionales autorizados. Esta confidencialidad no se limita al expediente, sino que se extiende a la manera en que el equipo converso internamente sobre los casos, evitando exponer datos sensibles en espacios inadecuados. Mantener la confidencialidad también significa proteger a la víctima de represalias, salvaguardar su dignidad y reconocer que en muchas ocasiones su vida depende del manejo responsable de la información. La práctica demuestra que cuando una mujer percibe que la organización respeta sus datos, se siente más segura para compartir hechos traumáticos y confiar en la ruta legal. Este principio debe aplicarse con rigor, incluso en la coordinación interinstitucional, donde solo se trasladará la información estrictamente necesaria para activar medidas de protección o procesos judiciales. Al garantizar confidencialidad y trato digno, AMAJ no solo cumple con un mandato ético, sino que contribuye a sanar la confianza rota que muchas mujeres tienen frente al sistema de justicia.

Acceso a la justicia y eliminación de barreras

El tercer principio rector es el acceso efectivo a la justicia, que va más allá de la mera posibilidad de presentar una denuncia. Implica que el equipo jurídico de AMAJ debe acompañar a las mujeres en cada etapa, explicando los procedimientos en un lenguaje claro y accesible, traduciendo tecnicismos legales en pasos comprensibles y realistas. Muchas víctimas enfrentan barreras geográficas, económicas, culturales o lingüísticas que les impiden continuar un proceso; por eso este principio obliga a identificar esas limitaciones y buscar soluciones creativas y viables, como apoyo en transporte, coordinación con traductores comunitarios o acompañamiento físico a las audiencias. El acceso a la justicia también significa que la mujer conozca sus derechos y pueda tomar decisiones informadas: por ejemplo, si desea o no continuar con la querrela adhesiva, si prioriza medidas de seguridad inmediatas o si prefiere resolver temporalmente a través de mecanismos alternativos. Desde la perspectiva práctica, este principio obliga a los equipos de AMAJ a reducir la distancia entre la normativa escrita y la vida real de las mujeres, garantizando que los procesos judiciales no sean un laberinto incomprensible, sino un camino hacia la reparación y la dignidad.

No revictimización e interseccionalidad

El cuarto principio combina dos elementos clave: la no revictimización y la interseccionalidad. Evitar la revictimización significa que ninguna mujer debe sufrir nuevas formas de violencia durante el proceso legal; por tanto, es necesario evitar que repita innecesariamente su testimonio, impedir preguntas irrespetuosas o culpabilizadoras y crear ambientes seguros para cada diligencia. Este principio exige que el equipo jurídico de AMAJ no reproduzca prácticas institucionales dañinas y que se prepare para intervenir cuando otros operadores de justicia actúen de manera que revictimicen a las usuarias. La interseccionalidad, por su parte, reconoce que las mujeres no son un grupo homogéneo: existen diferencias de clase social, etnia, edad, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, entre otras, que generan condiciones particulares de vulnerabilidad. El equipo jurídico debe analizar cómo estas condiciones inciden en cada caso y diseñar estrategias acordes, evitando respuestas estandarizadas

que ignoran la diversidad. En la práctica, esto significa adaptar el acompañamiento para mujeres indígenas que hablan su idioma materno, para mujeres con discapacidad que requieren ajustes razonables, o para mujeres trans que enfrentan discriminación específica. Con este principio se busca garantizar que cada mujer reciba una atención justa, equitativa y libre de prejuicios.

Coordinación interinstitucional y debida diligencia

El quinto principio rector se centra en la coordinación interinstitucional y la obligación de actuar con debida diligencia. Ninguna organización puede resolver por sí sola los complejos problemas de la violencia contra la mujer; por eso AMAJ reconoce la importancia de establecer vínculos sólidos con el Ministerio Público, IV Instituto de la Víctima, DMMs Dirección Municipal de la Mujer, Organismo Judicial, Policía Nacional Civil, PGN Procuraduría General de la Nación, INACIF Instituto Nacional de Ciencias Forenses y PDH Procuraduría de Derechos Humanos. Esta coordinación no es burocrática, sino estratégica: permite agilizar denuncias, garantizar medidas de protección, coordinar peritajes y asegurar custodia de niñas y niños en riesgo. Actuar con debida diligencia significa que cada gestión debe realizarse de manera rápida, exhaustiva y sensible al género, evitando demoras que pongan en mayor peligro a la víctima. El equipo jurídico de AMAJ debe documentar cada paso, registrar contactos clave, dar seguimiento a oficios y exigir respuestas dentro de plazos razonables. La debida diligencia también implica comunicar de forma periódica los avances a la víctima, evitando que se sienta abandonada o desinformada. Este principio, aplicado en la práctica, transforma la atención jurídica en un proceso ágil y coordinado, que protege a la mujer y fortalece la confianza en la organización.

V. Procedimiento interno de atención

El procedimiento interno de atención jurídica de AMAJ es una herramienta estratégica diseñada para garantizar que la respuesta institucional a casos de violencia contra las mujeres sea clara, homogénea y efectiva. No se trata únicamente de un conjunto de pasos administrativos, sino de una ruta integral que articula la sensibilidad hacia la

víctima con la rigurosidad técnica del trabajo jurídico. Esta ruta parte de los principios rectores previamente expuestos —enfoque victimológico, confidencialidad, acceso efectivo a la justicia, no revictimización, interseccionalidad y debida diligencia— y los traduce en acciones concretas que cada integrante del equipo puede ejecutar.

En un país como Guatemala, donde las mujeres enfrentan altos niveles de violencia y donde el sistema de justicia presenta limitaciones estructurales, contar con un procedimiento claro es una garantía de orden institucional, coherencia en la atención y confianza hacia las usuarias. El presente apartado describe las seis etapas del proceso: primera entrevista, análisis victimológico y jurídico, diseño del plan de acción, acción legal inmediata, acompañamiento y seguimiento, y cierre del caso. Cada etapa está acompañada de explicaciones narrativas, ejemplos prácticos y fundamentos legales que respaldan su aplicación.

1. Primera entrevista: el inicio de la confianza

La primera entrevista es la puerta de entrada a la atención y, por tanto, una de las etapas más delicadas. El objetivo central es generar un espacio seguro en el que la víctima pueda narrar su experiencia sin temor, sabiendo que será escuchada y respetada.

En la práctica, esta etapa incluye:

- Garantizar un ambiente privado y libre de interrupciones.
- Presentar al equipo de AMAJ, explicando su rol y los límites de la intervención.
- Escuchar activamente el relato, evitando juicios o interrupciones.
- Explicar la confidencialidad de la información y obtener consentimiento informado.
- Registrar datos generales en la ficha de entrevista inicial (ver Anexo 1).

Desde el marco normativo, esta etapa responde al derecho a la dignidad y a la intimidad reconocido en la Constitución guatemalteca y en tratados internacionales como la Convención de Belém do Pará. Además, la Ley contra el Femicidio (Decreto 22-2008) establece la obligación de garantizar atención integral y especializada a las víctimas.

Un ejemplo práctico sería el de una mujer que llega tras sufrir violencia física reiterada. El equipo debe priorizar escucharla sin cuestionar sus decisiones pasadas, mostrar empatía y documentar los hechos de forma ordenada, preparando la base para el análisis posterior.

2. Análisis victimológico y jurídico: diagnóstico integral

Una vez concluida la entrevista inicial, el equipo procede al análisis victimológico y jurídico. Esta etapa tiene una doble función: por un lado, identificar el nivel de riesgo y las necesidades inmediatas de protección de la víctima; por otro, determinar la ruta jurídica más adecuada según la tipificación del delito y la normativa aplicable.

- Análisis victimológico: se centra en evaluar riesgos. ¿El agresor tiene acceso inmediato a la víctima? ¿Existen amenazas recientes? ¿Hay niños, niñas o adolescentes involucrados? Este análisis permite decidir si es necesario activar medidas urgentes, como órdenes de alejamiento o resguardo policial.
- Análisis jurídico: implica revisar qué delitos pueden configurarse (, lesiones, amenazas, violencia sexual, violencia contra la mujer, femicidio en grado de tentativa) y qué leyes se aplican: Código Penal, Ley contra el Femicidio, Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata (Decreto 9-2009), Ley de Violencia Intrafamiliar (Decreto 97-96), entre otras.

En esta etapa también se define la posibilidad de que AMAJ se constituya como querellante adhesivo, lo cual permite participar directamente en el proceso penal, proponer pruebas y audiencias, y fortalecer el acompañamiento de la víctima. Este rol está respaldado en el Código Procesal Penal, que reconoce a las organizaciones sociales como partes procesales en defensa de los derechos de las víctimas.

Un caso ilustrativo sería el de una adolescente víctima de violencia sexual. El análisis victimológico detecta riesgo de represalias por parte del agresor, mientras que el análisis jurídico determina la necesidad de aplicar la Ley VET y solicitar entrevistas en Cámara Gesell para evitar revictimización.

VI. Diseño de plan de acción: consensuar la ruta

El plan de acción es la hoja de ruta consensuada con la víctima, donde se establecen los pasos concretos a seguir. Este documento debe ser claro, escrito en lenguaje sencillo y con responsabilidades definidas.

El plan suele incluir:

- Acciones inmediatas (ejemplo: interponer denuncia, solicitar medidas de protección).
- Acciones de corto plazo (ejemplo: gestión de peritajes médicos y psicológicos).
- Acciones de mediano plazo (ejemplo: acompañamiento a audiencias, constitución de querrela adhesiva).
- Responsables designados (quién acompaña, quién redacta, quién da seguimiento).
- Plazos aproximados para cada acción.

El fundamento normativo se encuentra en el derecho de las víctimas a ser informadas y a participar activamente en el proceso, reconocido en la Ley contra el Femicidio y en la jurisprudencia interamericana.

En lo operativo, esta etapa implica que la víctima conozca y valide la ruta diseñada. De este modo, se evita que perciba el proceso como una imposición institucional y se fomenta su capacidad de decisión. Por ejemplo, si la mujer expresa temor de denunciar inmediatamente, el plan puede priorizar primero medidas de protección y apoyo psicológico, mientras se prepara el terreno para la denuncia penal.

6.1 Acción legal inmediata: activar la protección

La acción legal inmediata corresponde a la ejecución de las primeras gestiones jurídicas. Aquí la rapidez y la coordinación son esenciales, ya que el riesgo para la vida y la integridad de la víctima puede ser inminente.

Entre las acciones más comunes se encuentran:

- Presentación de denuncias ante el Ministerio Público.
- Solicitud de medidas de seguridad en juzgados de paz o femicidio (prohibición de acercamiento, desalojo del agresor, patrullaje policial).
- Coordinación con la PNC para resguardar a la víctima
- Activación de la ruta de niñez y adolescencia (LPINA) cuando existan NNA en riesgo.
- Solicitud de peritajes inmediatos en INACIF para documentar lesiones físicas o psicológicas.

El fundamento legal proviene de la Ley contra el Femicidio y de la Convención de Belém do Pará, que obligan al Estado a garantizar medidas inmediatas de protección. Además, la Ley de Violencia Intrafamiliar prevé órdenes judiciales urgentes que pueden tramitarse incluso antes de que avance el proceso penal.

Un ejemplo sería el de una mujer que reporta hostigamiento constante de su expareja. AMAJ, como acompañante jurídico, puede solicitar una orden de alejamiento y medidas de protección a favor de los hijos, coordinando con la PNC para su ejecución en menos de 24 horas.

6.2. Acompañamiento y seguimiento: sostener el proceso

El acompañamiento es un principio práctico que distingue la atención de AMAJ de la mera asesoría legal. No basta con presentar escritos o asistir a audiencias: se requiere un acompañamiento humano y sostenido.

En la práctica, esto significa:

- Acompañar físicamente a la víctima en las audiencias.
- Explicarle las resoluciones en lenguaje sencillo.
- Mantener comunicación periódica (telefónica o presencial) para informar avances.
- Coordinar con el equipo psicológico y de trabajo social para atención integral.
- Documentar en hojas de seguimiento todas las gestiones realizadas.

El fundamento jurídico proviene del derecho a la tutela judicial efectiva y del principio de debida diligencia. La Corte Interamericana ha señalado que el acompañamiento constante evita que las víctimas abandonen los procesos por desconfianza o miedo.

Por ejemplo, una mujer que obtuvo medidas de protección debe recibir visitas o llamadas periódicas para confirmar si se cumplen, y en caso de incumplimiento, AMAJ debe accionar de inmediato solicitando ampliación o nuevas medidas.

6.3. Cierre del caso: transparencia y aprendizaje

El cierre no significa abandono, sino conclusión responsable del acompañamiento. Esta etapa incluye una reunión final con la víctima para explicar los resultados, entregar copias de resoluciones relevantes y orientarla sobre recursos disponibles en caso de nuevas incidencias.

El equipo elabora un informe de cierre, donde se consignan:

- Resumen del caso.
- Resultados obtenidos (sentencia, medidas de protección, acuerdos).
- Aprendizajes para la institución.
- Recomendaciones para la víctima y para el equipo.

El fundamento legal radica en el derecho a la información y la participación de la víctima en su propio proceso, reconocido en la Ley contra el Femicidio y en la CEDAW.

Esta etapa también contribuye a la evaluación institucional: los informes de cierre permiten identificar patrones de violencia, medir la eficacia de las estrategias jurídicas y mejorar la coordinación interinstitucional.

6.4. Reflexión final del procedimiento

El procedimiento interno de atención de AMAJ no es solo una guía técnica, sino un mecanismo de empoderamiento. Cada etapa busca que las mujeres se reconozcan como sujetas de derechos y perciban que la justicia no es un camino imposible. La narrativa de la atención —desde la primera entrevista hasta el cierre— transmite un mensaje poderoso: no están solas, y su voz es válida dentro del sistema de justicia.

De esta manera, el procedimiento fortalece tanto a las víctimas como a la propia organización, consolidando a AMAJ como un referente en la defensa de los derechos humanos de las mujeres en Guatemala.

VII. Coordinación interinstitucional

7.1. Ministerio Público (MP): dirección de la investigación penal

El Ministerio Público, regulado por el Decreto 40-94, es la institución encargada de la persecución penal y la dirección de las investigaciones. Toda denuncia de delitos relacionados con violencia contra la mujer debe ser presentada ante el MP o derivada al mismo, que tiene la obligación de actuar con debida diligencia reforzada, conforme a los estándares de la CEDAW y la Convención de Belém do Pará.

Para AMAJ, la coordinación con el MP implica:

- Acompañar a la víctima en la interposición de la denuncia.
- Solicitar diligencias urgentes (peritajes, entrevistas, inspecciones).
- Monitorear los plazos de investigación para evitar dilaciones indebidas.

- Constituirse como querellante adhesivo, lo que otorga legitimidad para proponer pruebas, participar en audiencias y exigir avances.
- Documentar y denunciar prácticas de revictimización, como la negativa a recibir denuncias o la falta de seguimiento.

Ejemplo práctico: una mujer víctima de violencia sexual llega a AMAJ. El equipo la acompaña al MP, solicita examen médico en INACIF, presenta memorial de solicitud de medidas urgentes y se constituye como querellante adhesivo. Con esta estrategia, la víctima cuenta con respaldo jurídico activo y presión institucional para que el caso avance.

7.2. Organismo Judicial (OJ): protección y sanción

El Organismo Judicial, a través de sus juzgados y tribunales, tiene la responsabilidad de dictar medidas de seguridad, resolver sobre la situación procesal del agresor y, en su momento, emitir sentencias condenatorias. La Ley contra el Femicidio (Decreto 22-2008) y la Ley de Violencia Intrafamiliar (Decreto 97-96) establecen medidas de protección inmediatas que los jueces deben otorgar cuando exista riesgo.

La coordinación con el OJ exige que AMAJ:

- Presente solicitudes claras y fundamentadas de medidas de seguridad (alejamiento, desalojo del agresor, custodia policial).
- Acompañe a la víctima a audiencias, explicando previamente el procedimiento.
- Verifique el cumplimiento de las resoluciones judiciales mediante coordinación con la PNC.
- Solicite audiencias rápidas en casos de riesgo inminente, amparándose en la obligación judicial de actuar con celeridad.

Ejemplo práctico: una mujer denuncia amenazas de muerte por parte de su expareja. AMAJ solicita al juzgado de paz medidas de alejamiento y custodia policial. El juez resuelve en menos de 24 horas y la organización coordina con la PNC para la ejecución, reduciendo significativamente el riesgo para la víctima.

7.3. Policía Nacional Civil (PNC): ejecución y resguardo

La Policía Nacional Civil, regulada por el Decreto 11-97, es la institución encargada de la seguridad ciudadana y de ejecutar las órdenes judiciales. Sin embargo, en la práctica muchas mujeres enfrentan limitaciones por la falta de respuesta o la minimización de los riesgos por parte de agentes policiales.

La coordinación de AMAJ con la PNC busca garantizar que las medidas de seguridad no se queden en papel. Esto incluye:

- Verificar que las órdenes judiciales sean notificadas y cumplidas.
- Coordinar patrullajes preventivos en domicilios de alto riesgo.
- Documentar incumplimientos y reportarlos al juzgado para solicitar ampliaciones de medidas.
- Capacitar y sensibilizar a agentes en coordinación con la PNC, fomentando un trato digno hacia las víctimas.

Ejemplo práctico: tras dictarse una orden de desalojo, AMAJ acompaña a la víctima a la estación de PNC para coordinar la diligencia. Se verifica la ejecución y se registra la actuación en la hoja de seguimiento, asegurando evidencia documental en caso de incumplimiento.

7.4. Procuraduría General de la Nación (PGN): protección de niñez y adolescencia

La PGN es la institución mandatada para velar por los derechos de la niñez y adolescencia, conforme al Decreto 27-2003, Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia (LPINA). En casos donde existen niñas, niños o adolescentes en riesgo, AMAJ debe coordinar de manera inmediata con PGN para garantizar medidas de resguardo.

Las acciones principales incluyen:

- Solicitar custodia provisional para niños en situación de violencia.
- Gestionar ubicación en hogares seguros o programas de protección.
- Coordinar con juzgados de niñez y adolescencia para medidas urgentes.
- Dar seguimiento a procesos de pensión alimenticia o custodia definitiva.

Ejemplo práctico: en un caso de violencia sexual contra una adolescente, AMAJ coordina con PGN para la representación legal de la menor, solicita medidas de alejamiento del agresor y asegura el acceso a atención psicológica especializada.

7.5. Instituto Nacional de Ciencias Forenses (INACIF): evidencia pericial

El INACIF, creado por el Decreto 32-2006, tiene la función de realizar peritajes médicos, psicológicos y forenses que son esenciales para probar los delitos. Sin dictámenes claros y oportunos, los casos pueden debilitarse o incluso archivarse.

La coordinación con INACIF implica que AMAJ:

- Solicite de manera temprana dictámenes médicos y psicológicos.
- Verifique que las evaluaciones se realicen con perspectiva de género.
- Acompañe a la víctima durante los exámenes para garantizar trato digno.
- Exija celeridad en la entrega de informes periciales, documentando retrasos.

Ejemplo práctico: tras una denuncia de violación, AMAJ solicita examen médico inmediato en INACIF. El dictamen se integra como prueba fundamental en el expediente, respaldando la querrela adhesiva y fortaleciendo la acusación del MP.

7.6. Procuraduría de los Derechos Humanos (PDH): vigilancia y acompañamiento

La PDH tiene la misión de supervisar el respeto de los derechos humanos en todas las instituciones del Estado. En casos de violencia contra la mujer, su rol puede ser decisivo para vigilar la actuación de operadores de justicia y prevenir actos de discriminación o negligencia.

AMAJ puede coordinar con la PDH para:

- Solicitar acompañamiento en diligencias de alto riesgo.
- Denunciar irregularidades cometidas por funcionarios públicos.
- Promover recomendaciones y pronunciamientos públicos en casos emblemáticos.
- Fortalecer la rendición de cuentas institucional.

Ejemplo práctico: si un juzgado retrasa injustificadamente una audiencia de medidas de protección, AMAJ puede solicitar la intervención de la PDH para emitir una recomendación y presionar a la autoridad judicial a actuar con celeridad.

7.7. Instituto de la Víctima: acompañamiento integral y reparación

El Instituto de la Víctima, creado como entidad estatal para garantizar atención integral a las personas sobrevivientes de violencia, representa un aliado estratégico para AMAJ. Su mandato incluye la prestación de servicios jurídicos, psicológicos y sociales gratuitos, así como la promoción de medidas de reparación y resarcimiento.

La coordinación de AMAJ con el Instituto de la Víctima puede fortalecerse en tres niveles:

- Atención directa: remitir a mujeres que requieran apoyo psicológico especializado prolongado o servicios médicos a los que AMAJ no tenga acceso inmediato.

- Acompañamiento procesal: compartir estrategias de litigio y coadyuvar en la representación jurídica cuando los recursos lo permitan, reforzando la posición de la víctima en el proceso penal.
- Incidencia institucional: coordinar para exigir mejoras en la política criminal y en la protección de víctimas a nivel nacional, documentando los obstáculos que ambas entidades detectan en el sistema de justicia.

Ejemplo práctico: una mujer víctima de trata de personas recibe acompañamiento jurídico de AMAJ en el proceso penal, pero también es remitida al Instituto de la Víctima para recibir apoyo psicológico especializado y acceso a programas de reintegración laboral. Así, la atención se vuelve integral y sostenida.

7.8. Direcciones Municipales de la Mujer (DMM): proximidad territorial

Las Direcciones Municipales de la Mujer (DMM) constituyen espacios locales que pueden ser aliados clave en la detección temprana de casos, la referencia a servicios especializados y el acompañamiento comunitario. Aunque su capacidad varía según el municipio, representan un punto de acceso inmediato para mujeres que no pueden trasladarse fácilmente a la cabecera departamental.

La coordinación con las DMM permite:

- Referencia ágil de casos: las DMM pueden canalizar denuncias hacia AMAJ y las instituciones de justicia, especialmente en áreas rurales.
- Prevención y sensibilización: trabajar conjuntamente en talleres comunitarios sobre derechos de las mujeres, rutas de denuncia y medidas de protección.
- Apoyo logístico: facilitar transporte, acompañamiento comunitario o espacios seguros temporales mientras se gestionan medidas legales.
- Red territorial: construir mapas de riesgo y redes de mujeres organizadas para fortalecer la prevención y el seguimiento a los casos.

Ejemplo práctico: una mujer en un municipio alejado denuncia violencia intrafamiliar ante la DMM local. Esta coordinación permite que la DMM active el contacto con AMAJ, gestione transporte para la víctima hacia la sede del MP y mantenga comunicación constante sobre el cumplimiento de medidas de protección dictadas por el juez.

Con la incorporación del Instituto de la Víctima y de las DMM, la estrategia de coordinación interinstitucional de AMAJ se amplía hacia dos dimensiones esenciales: la atención integral (jurídica, psicológica y social) y la proximidad territorial. Esto significa que las víctimas no solo cuentan con un acompañamiento legal en el proceso penal, sino también con apoyos complementarios que facilitan su recuperación y fortalecen su capacidad de denuncia en espacios más cercanos a su vida cotidiana.

La red de coordinación interinstitucional se convierte así en un tejido amplio que va desde las instancias nacionales de justicia hasta las estructuras locales de apoyo comunitario. El rol de AMAJ es mantener activa esta red, documentar cada gestión y garantizar que ninguna mujer quede sin respuesta por falta de comunicación entre instituciones.

La coordinación interinstitucional no es un complemento, sino un requisito indispensable para garantizar justicia. Cada institución cumple un rol específico, pero solo la articulación efectiva permite transformar la experiencia de la víctima: de la revictimización y la indiferencia hacia la protección, la confianza y la reparación.

AMAJ, como organización de mujeres, tiene la fortaleza de ser un puente entre las víctimas y el sistema de justicia, acompañando, exigiendo y documentando cada gestión. Al consolidar estos mecanismos de coordinación, no solo se atiende un caso individual, sino que se contribuye a la construcción de un sistema más sensible y accesible para todas las mujeres de Guatemala.

Más allá de las instituciones específicas, AMAJ promueve un modelo de coordinación en red que busca articular a múltiples actores para garantizar una atención integral. Esta estrategia incluye:

- Reuniones periódicas con instituciones claves para revisar casos de alto riesgo.
- Elaboración de directorios actualizados de contactos.

- Establecimiento de protocolos de derivación rápida.
- Documentación de cada gestión en la carpeta de caso.

Esta estrategia se fundamenta en la debida diligencia reforzada exigida por la Corte Interamericana, que establece que el Estado debe actuar de forma rápida, coordinada y eficaz para prevenir nuevos hechos de violencia.

VIII. Registro, seguimiento y evaluación

El área jurídica de AMAJ concibe el registro, el seguimiento y la evaluación como un eje estratégico de su labor institucional. No se trata únicamente de llenar formularios o acumular expedientes, sino de generar información confiable que permita garantizar la calidad de la atención, proteger a las víctimas, fortalecer la rendición de cuentas y, al mismo tiempo, documentar los obstáculos estructurales del sistema de justicia en Guatemala.

En la práctica, esta sección constituye el corazón administrativo y metodológico del trabajo jurídico. Si los casos se atienden sin registro adecuado, corren el riesgo de quedar invisibles, de no dar continuidad a las gestiones y de impedir que la organización aprenda de la experiencia. En cambio, cuando el registro y el seguimiento se convierten en prácticas sistemáticas, AMAJ gana capacidad para medir resultados, planificar mejor sus intervenciones y legitimar su rol como acompañante jurídico y social de las mujeres.

Esta estrategia de documentación debe enmarcarse en principios claros:

1. Confidencialidad: la información recogida en entrevistas y formatos debe resguardarse bajo protocolos estrictos. Ningún dato sensible puede compartirse sin autorización expresa de la víctima, salvo cuando lo exija la ley.
2. Integridad: el registro debe reflejar la totalidad de la información necesaria para dar seguimiento a los casos, sin omisiones ni manipulaciones.
3. Utilidad: los formatos no son un fin en sí mismos, sino una herramienta para la acción. Cada dato registrado debe servir para orientar decisiones y estrategias.

4. No revictimización: la recopilación de información debe evitar que la víctima repita varias veces su testimonio. El registro inicial se convierte en la base para que los demás actores del proceso accedan a los datos relevantes.
5. Debida diligencia: la Corte Interamericana ha establecido que los Estados y sus instituciones deben actuar con rapidez y exhaustividad; AMAJ asume este estándar como propio, lo que incluye la obligación de documentar cada gestión para garantizar trazabilidad.

AMAJ ha definido tres formatos básicos que constituyen el pilar del sistema de documentación. Estos no son rígidos, sino que pueden adaptarse a las necesidades de cada caso.

8.1. Ficha de entrevista inicial

La ficha recoge los datos básicos de identificación, el relato de los hechos, los riesgos inmediatos y las primeras acciones sugeridas. Se completa en la primera atención y debe contener:

- Datos generales: nombre, edad, dirección, contacto de emergencia.
- Contexto del hecho: fecha, lugar, descripción breve del evento violento.
- Riesgos: identificación de amenazas actuales, presencia de armas, convivencia con el agresor, existencia de niñas o niños en peligro.
- Necesidades inmediatas: atención médica, psicológica, resguardo policial.

Ejemplo práctico: una mujer llega a AMAJ tras sufrir agresiones físicas. La ficha permite documentar las lesiones, registrar que el agresor convive aún con ella y anotar que se requiere desalojo inmediato como medida prioritaria.

8.2. Hoja de seguimiento procesal

Es un documento dinámico que registra cronológicamente todas las gestiones realizadas:

- Fecha de interposición de la denuncia.
- Solicitudes de medidas de protección.

- Peritajes realizados en INACIF.
- Audiencias programadas y celebradas.
- Coordinaciones con PNC, PGN, OJ, Instituto de la Víctima, DMM, etc.
- Resultados parciales: medidas otorgadas, diligencias cumplidas.

Esta hoja es la garantía de continuidad en los casos: cualquier persona del equipo que consulte el expediente puede identificar rápidamente el estado del proceso.

8.3. Informe de cierre

Al concluir el acompañamiento, se elabora un informe que incluye:

- Resumen del caso y de las acciones realizadas.
- Resultados obtenidos (sentencia, medidas efectivas, acuerdos alcanzados).
- Obstáculos enfrentados en el sistema de justicia.
- Recomendaciones para la víctima (por ejemplo, acudir periódicamente a la DMM) y para la organización (como reforzar la coordinación con PNC).

El informe de cierre, más allá de ser un archivo, constituye una herramienta de aprendizaje institucional.

8.4. Seguimiento: sostener la ruta jurídica

El seguimiento es lo que asegura que los casos avancen y que las medidas de protección no se queden en papel. Implica monitorear, verificar y accionar ante cada incumplimiento.

Acciones principales:

- Contactar a la víctima de forma periódica para confirmar su seguridad.
- Revisar con la PNC el cumplimiento de órdenes de alejamiento o desalojos.
- Monitorear las diligencias solicitadas al MP y exigir su cumplimiento.
- Preparar escritos de insistencia o apelación cuando las autoridades omitan acciones.

- Coordinar con DMM o Instituto de la Víctima para complementar el acompañamiento.

Ejemplo práctico: tras otorgarse medidas de alejamiento, AMAJ realiza llamadas semanales a la víctima para verificar cumplimiento. Ante un incumplimiento, documenta el hecho, acompaña a la víctima a denunciarlo y solicita ampliación de medidas.

8.5. Evaluación: medir calidad e impacto

La evaluación permite medir si la atención brindada cumple los estándares de calidad y si genera impacto en la vida de las usuarias. No se trata únicamente de contar cuántos casos se atendieron, sino de analizar cómo se atendieron y qué resultados se obtuvieron.

Indicadores propuestos:

1. Número total de casos atendidos, desagregados por tipo (penal, medidas de protección, niñez y adolescencia).
2. Tiempo promedio de respuesta entre la primera entrevista y la primera acción legal.
3. Porcentaje de medidas de seguridad otorgadas respecto de las solicitadas.
4. Porcentaje de diligencias cumplidas en cada caso.
5. Número de casos con participación como querellante adhesivo por parte de AMAJ.
6. Nivel de satisfacción de las usuarias, evaluado mediante encuestas breves de cierre.
7. Número de coordinaciones interinstitucionales efectivas (con MP, OJ, PNC, PGN, INACIF, Instituto de la Víctima, DMM, PDH).

Ejemplo práctico: al finalizar un trimestre, AMAJ reporta que el 70 % de las solicitudes de medidas fueron otorgadas, que el tiempo promedio de respuesta fue de 48 horas, y que el 80 % de las usuarias manifestó sentirse acompañada y satisfecha. Estos datos permiten fortalecer buenas prácticas y detectar áreas de mejora.

8.6. Uso estratégico de la información

La información recogida no debe quedarse en los archivos. Tiene un valor estratégico para:

- Planificación interna: identificar cargas de trabajo, tiempos de respuesta y áreas que requieren más recursos.
- Incidencia política: documentar patrones de violencia o negligencia institucional para fundamentar propuestas de reforma.
- Rendición de cuentas: presentar informes a cooperantes y comunidades con datos confiables.
- Prevención comunitaria: compartir tendencias (sin datos sensibles) con las DMM para fortalecer acciones de prevención en territorios.

El registro, el seguimiento y la evaluación constituyen la columna vertebral del trabajo jurídico de AMAJ. No son meros trámites, sino mecanismos que garantizan transparencia, aprendizaje y, sobre todo, protección real para las víctimas. Documentar cada acción es un acto de responsabilidad hacia las mujeres atendidas y hacia la sociedad, pues permite evidenciar avances y señalar las deudas del Estado en materia de justicia.

Al fortalecer estos procesos, AMAJ consolida su papel como un referente de atención integral y como un actor que no solo acompaña casos individuales, sino que también contribuye a transformar el sistema de justicia desde la experiencia práctica y el conocimiento acumulado.

ANEXO 1. Hoja de Primera Intervención Jurídica – CAIMUS

Datos generales de la usuaria:

Nombre completo:	
Edad:	
DPI / Identificación:	
Dirección / Comunidad:	
Teléfono de contacto:	
Persona de referencia (opcional):	

Contexto de la consulta

Fecha de atención:	
Lugar de la atención:	
Profesional responsable:	
Tipo de violencia identificada:	<input type="checkbox"/> Física <input type="checkbox"/> Psicológica <input type="checkbox"/> Sexual <input type="checkbox"/> Económica <input type="checkbox"/> Femicidio en tentativa <input type="checkbox"/> Otra:

Relato inicial de la usuaria

Descripción breve de los hechos narrados, respetando el lenguaje de la víctima:

Valoración jurídica preliminar

Posible tipificación penal:	
Riesgo inmediato identificado:	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo
Necesidad de medidas de seguridad:	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Detalle:

Acciones iniciales a realizar

- Redacción y acompañamiento en denuncia ante el Ministerio Público.
- Solicitud de medidas de seguridad en juzgado de turno.
- Coordinación con la Policía Nacional Civil.
- Referencia a servicios médicos / INACIF.
- Acompañamiento psicosocial.
- Otras:

Observaciones adicionales

Firma de la profesional responsable: _____

Firma de la usuaria (si así lo desea): _____

ANEXO 2. Hoja de Primera Intervención Jurídica – CAIMUS

Datos generales de la usuaria:

Nombre completo:	
Edad:	
DPI / Identificación:	
Dirección / Comunidad:	
Teléfono de contacto:	
Persona de referencia (opcional):	

Contexto de la consulta

Fecha de atención:	
Lugar de la atención:	
Profesional responsable:	
Tipo de violencia identificada:	<input type="checkbox"/> Física <input type="checkbox"/> Psicológica <input type="checkbox"/> Sexual <input type="checkbox"/> Económica <input type="checkbox"/> Femicidio en tentativa <input type="checkbox"/> Otra:

Relato inicial de la usuaria

Descripción breve de los hechos narrados, respetando el lenguaje de la víctima:

Valoración jurídica preliminar

Posible tipificación penal:	
Riesgo inmediato identificado:	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Bajo
Necesidad de medidas de seguridad:	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Detalle:

Acciones iniciales a realizar

- Redacción y acompañamiento en denuncia ante el Ministerio Público.
- Solicitud de medidas de seguridad en juzgado de turno.
- Coordinación con la Policía Nacional Civil.
- Referencia a servicios médicos / INACIF.
- Acompañamiento psicosocial.
- Otras:

Observaciones adicionales

Firma de la profesional responsable: _____

Firma de la usuaria (si así lo desea): _____

ANEXO 3. Hoja de Seguimiento Procesal – CAIMUS

La presente hoja tiene como finalidad dar seguimiento sistemático a los casos atendidos en CAIMUS, registrando avances procesales, medidas de protección, acciones jurídicas y observaciones relevantes. Este instrumento permite consolidar información clave para garantizar un acompañamiento integral a la usuaria.

Datos de identificación del caso

Nombre de la usuaria:	
Expediente interno:	
Número de denuncia MP:	
Fecha de ingreso:	

Información procesal

Juzgado asignado:	
Delitos tipificados:	
Número de proceso judicial:	

Etapas procesales

- Presentación de denuncia – Fecha: ___ / ___ / ____
- Medidas de seguridad solicitadas – Fecha: ___ / ___ / ____
- Audiencia de primera declaración – Fecha: ___ / ___ / ____
- Etapa intermedia – Fecha: ___ / ___ / ____
- Juicio oral y público – Fecha: ___ / ___ / ____
- Sentencia – Fecha: ___ / ___ / ____
- Otros: _____

Medidas de protección y cumplimiento

Otorgadas: Sí No

Cumplimiento: Adecuado Parcial Incumplimiento

Acciones del equipo jurídico

Observaciones / necesidades adicionales

Próximos pasos

Próxima audiencia:	
Acción pendiente:	
Fecha de revisión interna:	

Firma de la profesional responsable: _____

Firma de la usuaria (opcional): _____

Anexo 4 – Informe de Cierre del Caso – CAIMUS

Este informe tiene como objetivo registrar el resultado final del acompañamiento jurídico brindado por el CAIMUS, incluyendo un resumen del caso, desarrollo procesal, medidas adoptadas, resultados judiciales y observaciones finales.

1. Datos de Identificación

Nombre de la usuaria:	
Número de expediente interno:	
Número de denuncia MP:	
Juzgado asignado:	

2. Resumen del caso

3. Desarrollo procesal

4. Resultado final

- Sentencia condenatoria
- Sentencia absolutoria
- Archivo / Sobreseimiento
- Acuerdo conciliatorio (explicar materia)
- Otro: _____

Fecha de resolución: ____ / ____ / _____

5. Acciones realizadas por CAIMUS

6. Evaluación de impacto

¿Se garantizó la protección de la usuaria? Sí Parcialmente No

¿Se logró acceso a la justicia? Sí Parcialmente No

Observaciones: _____

7. Recomendaciones y observaciones finales

8. Cierre administrativo

Fecha de cierre del caso en CAIMUS:	
Responsable del cierre:	

Firma de la profesional responsable: _____

Firma de la usuaria (opcional): _____