UNIÓN EUROPEA

Cooperación Española
GUATEMALA

cumple

Programa Prevención de la Violencia y el Delito contra Mujeres, Niñez y Adolescencia en Guatemala

Protocolo de Prevención y Atención a Casos de Violencia contra las Mujeres

en el Espacio Público y Transporte Público Municipal en la Ciudad de Guatemala

Consultora
Ana Lorena Robles Rodas

Equipo Asesor, Dirección de la Mujer
Licda. Angela Onelia Roca Alvarez
Licda. Sonia Magaly López Bethancourt
M.Sc. Dámariz Adriana de León Maldonado
M.Sc. Haroldo Eduardo Herrera Monterroso

DIRECCIÓN de la Mujer

Primera Edición 2023

Protocolo de Prevención y Atención a Casos de Violencia contra las Mujeres

en el Espacio Público y Transporte Público Municipal
en la Ciudad de Guatemala

Créditos

Municipalidad de Guatemala
Lic. Ricardo Quiñónez
Alcalde
Lic. Víctor Martínez
Concejal I
Licda. Alessandra Gallio
Concejal II
Arq. Carlos Soberanis
Síndico I

Dirección Municipal de la Mujer
Licda. Angela Onelia Roca Alvarez
Directora
Melissa Ochoa Grande
Asistente de Dirección

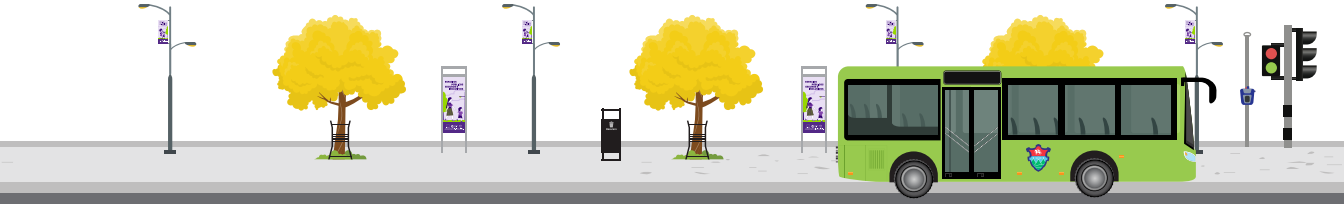
Diagramación y Diseño, Dirección Municipal de la Mujer
M.Sc. Luis Pablo Castellanos Lavagnino
Coordinador de Comunicación Social
Licda. Mónica Maholy Soto González
Diseñadora Gráfica

Fotografías, Dirección Municipal de la Mujer
Lic. Edwin Estuardo García Oxlaj
Fotógrafo

Gestión Técnica del proyecto PREVI, Dirección Municipal de la Mujer
M.Sc. Dámariz Adriana de León Maldonado
Coordinadora de Programas
Licda. Tania Saucedo Solíz
Coordinadora Administrativa Financiera

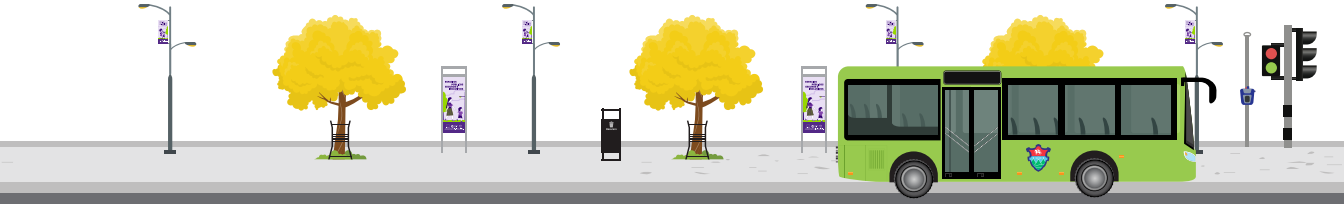
Dra. Guisela López
Especialista en Género

Esta publicación fue realizada con el apoyo técnico y financiero del Programa Prevención de la Violencia y el Delito contra Mujeres, Niñez y Adolescencia en Guatemala –PREVI–, financiado por la Unión Europea –UE–, y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo –AECID–.



Acrónimos

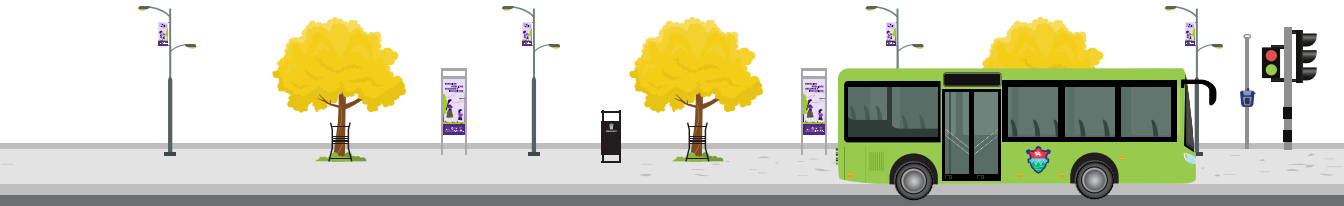
DMM:	Dirección Municipal de la Mujer
EMT:	Empresa Municipal de Transporte de la ciudad de Guatemala y sus áreas de influencia urbana
MAIMI:	Modelo de Atención Integral para las Mujeres Víctimas de Violencia IXKEM -MAIMI-.
PNC:	Policía Nacional Civil
PM:	Policía Municipal
PREVI:	Programa Prevención de la Violencia y el Delito contra Mujeres, Niñez y Adolescencia en Guatemala
TRANSMETRO:	Sistema de Trasporte Público Municipal de la ciudad de Guatemala
TRANSURBANO:	Sistema de Transporte Público de la ciudad de Guatemala



Agradecimientos

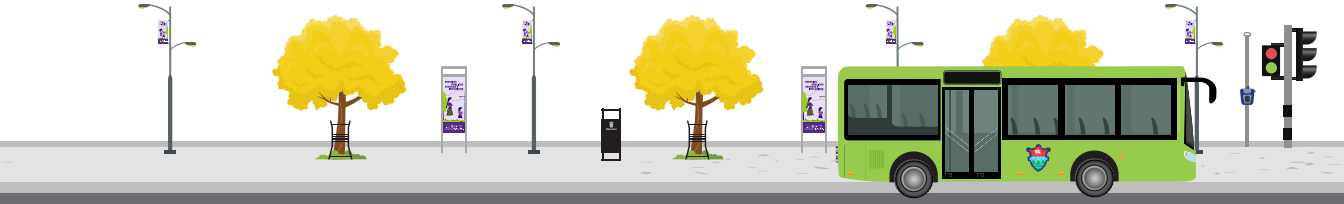
A las mujeres y hombres que participaron en el proceso.

A las funcionarias y funcionarios municipales de las diferentes dependencias de la Municipalidad de Guatemala por sus aportes.



Índice

I.	Introducción	1
II.	Justificación	3
III.	Espacio Público	7
IV.	Transporte Público Municipal	10
V.	Disposiciones Generales	14
VI.	Marco Jurídico y Políticas Públicas	18
VII.	Procesos para la Prevención y Atención	23
VIII.	Anexos	36
IX.	Referencias Bibliográficas	38



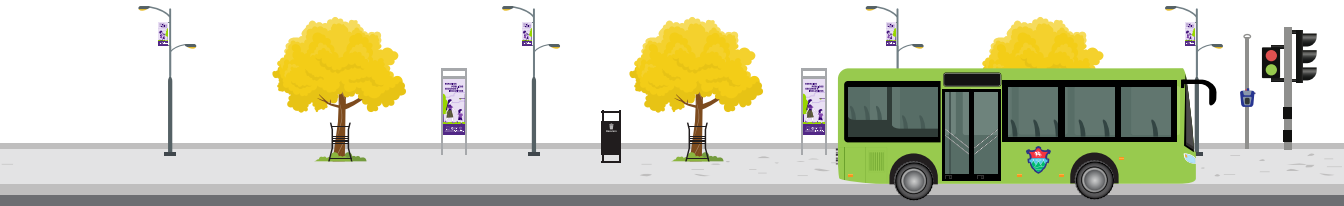
I. Introducción

La violencia contra la mujer es definida por la Organización de las Naciones Unidas como «todo acto de violencia de género que resulte, o pueda tener como resultado un daño físico, sexual o psicológico para la mujer, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada»[1].

Para efectos de este documento, nos enfocaremos en el ámbito público dentro del que se desarrollan las actividades de la ciudadanía, con especial énfasis en las actividades de las mujeres y sus necesidades, tanto en el espacio público como en el transporte público municipal.

Como parte de las acciones que la Municipalidad de Guatemala realiza para prevenir la violencia contra las mujeres se encuentra la recuperación del espacio público por medio de las diferentes intervenciones que se realizan en los denominados Distritos de Oportunidad; que son territorios que proponen el desarrollo y la oportunidad de promover el emprendimiento, la inversión, la competitividad y la resiliencia. Tal es el caso del Distrito Central donde se encuentra delimitada el área de la Sexta Avenida "A" de 14 a 21 calle de la zona 1.

1 Naciones Unidas. Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. Nueva York, Naciones Unidas, 1993.



La recuperación y uso de espacios públicos demanda promover condiciones para prevenir y atender la violencia; para generar espacios que permitan la sana convivencia y el uso compartido e igualitario de los mismos, así como las áreas de transporte público municipal.

El Protocolo de Prevención y Atención a Casos de Violencia contra las Mujeres en el Espacio Público y Transporte Público Municipal en la Ciudad de Guatemala es una herramienta que integra acciones para seguir fortaleciendo la sostenibilidad de los espacios públicos recuperados y libres de violencia contra las mujeres en la ciudad de Guatemala; se enmarca dentro de las acciones prioritarias para cumplir los objetivos del Programa Prevención de la Violencia y el Delito contra Mujeres, Niñez y Adolescencia en Guatemala – PREVI – financiado por la Unión Europea -UE- y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, AECID.

Para efectos descriptivos, este documento se organiza en cuatro áreas. La primera que comprende **Justificación, Espacio Público y Transporte Público Municipal**, para abordar información basada en datos recopilados en el diagnóstico; que justifican la necesidad de implementar un protocolo y aporta argumentos conceptuales de las áreas de aplicación, espacios y transporte público municipal. La segunda, denominada **Disposiciones Generales**, la cual contiene los objetivos del instrumento, sus principios rectores, así como el ámbito de aplicación y su alcance. La tercera, denominada **Marco Jurídico y Políticas Públicas**, que contiene el sustento legal, incluyendo la legislación internacional, nacional, políticas públicas y municipales. La cuarta, denominada **Procesos para la Prevención y Atención**, detallando los procesos para la prevención y la atención en casos de violencia contra las mujeres en el espacio y transporte público; que contempla 2 ejes: 1) Prevención y 2) Ruta de Atención.

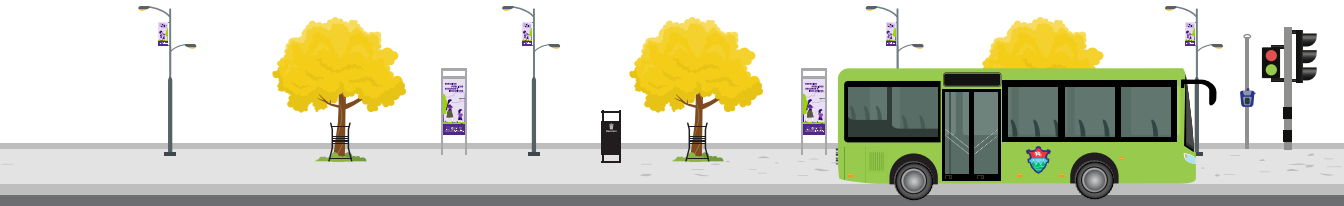
II. Justificación

La Municipalidad de Guatemala, consciente de la existencia del problema de violencia en contra de las mujeres y las niñas y las desigualdades reflejadas en distintos ámbitos entre mujeres y hombres, realiza esfuerzos locales y se alinea para el cumplimiento de mandatos nacionales e iniciativas internacionales enfocadas en revertir esta situación.

Como parte de las acciones municipales que ayudan a prevenir la violencia contra la mujer, se realizó, a través de la Dirección de la Mujer, un diagnóstico que permitió obtener información de referencia para la elaboración del Protocolo de Prevención y Atención a Casos de Violencia contra las Mujeres en el Espacio Público y Transporte Público Municipal en la Ciudad de Guatemala.

El Diagnóstico muestra que el porcentaje de participación de las mujeres en las rutas metodológicas utilizadas para la recopilación de datos (entrevistas, grupos focales y encuestas virtuales); equivale al **82%**; mismas que transitan por la Sexta Avenida "A", área sur de la zona uno capitalina. De la totalidad de participantes, el **75%** utilizan el sistema de transporte público municipal. Derivado del uso continuo de los espacios de análisis y las vivencias experimentadas en el día a día por las personas participantes, se refleja el conocimiento que tienen respecto de las situaciones que se dan en el espacio público y transporte público municipal. Dentro de los resultados, se muestran las diferentes situaciones de violencia a las que están expuestas las mujeres en el espacio y transporte público municipal, el acoso sexual es uno de los mayores riesgos señalados.

La diferencia entre las agendas cotidianas de las mujeres y los hombres aumenta también la vulnerabilidad de las primeras, considerando que las rutas de los



hombres constituyen únicamente el traslado de la casa al trabajo y viceversa; mientras que la agenda de las mujeres contempla otras actividades de cuidado delegadas a ellas, donde les es preciso tener varios puntos intermedios entre casa y trabajo, como lo son la guardería o escuela de las personas menores de edad, el supermercado, panadería, librería, farmacia o cualquier otro lugar que requiera el cumplimiento de alguna labor en beneficio de una tercera persona adicional al de ella misma[2].

El **92.2%** del total de participantes reconoce que las mujeres sienten más inseguridad en los espacios públicos y transporte público. El resultado de las encuestas expone que el lugar que perciben como más peligroso es la calle con un **50.6%**; seguidamente de otros espacios públicos como centros comerciales, supermercados, mercados, parques y cajeros automáticos con un **32.5%**, el transporte público ocupa el tercer lugar con un **9.1%** de las opiniones.

La inseguridad reflejada en el transporte público se refiere principalmente al que no es operado por la Municipalidad de Guatemala como lo refiere el estudio sobre Acoso Sexual y otras Formas de Violencia Sexual contra las Mujeres y Niñas en Espacios Públicos de la Ciudad de Guatemala (ONU Mujeres, 2017), donde las personas entrevistadas refieren que el Transmetro y Transurbano son transportes seguros, siendo los hombres los que se sienten más seguros. Las estaciones de Transmetro, por la cantidad de personas que confluyen en ellas, principalmente en determinados horarios, consideran que atraen a acosadores y delincuentes, que aprovechan las aglomeraciones para cometer sus fechorías: no obstante, el diseño constructivo que incluye paredes de vidrio transparente permite el control natural, iluminación y acceso universal, además de la presencia de Policía Municipal que también genera sensación de seguridad y protección. Dicho diseño es fundamentado en la metodología canadiense CPTED *(Crime Prevention Through Environmental Design,* por sus siglas en inglés) implementada por la Municipalidad de Guatemala, la cual busca la prevención del delito a través del diseño, cuyo enfoque multidisciplinario de la prevención

2 Cortez Cid & Rodríguez Gutiérrez. 2017.

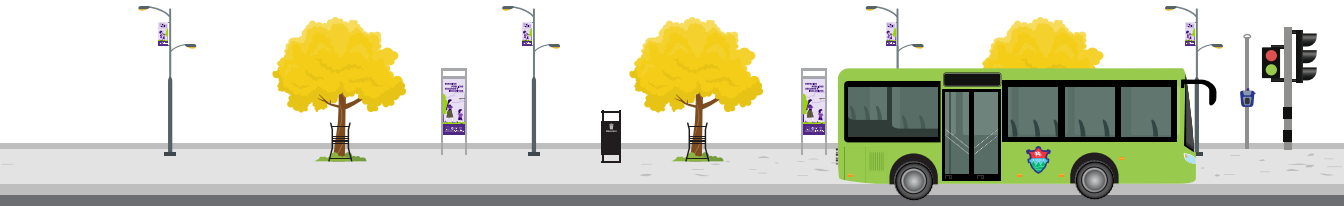
del delito utiliza el diseño urbano y arquitectónico, así como la gestión de entornos construidos y naturales. Las estrategias de CPTED tienen como objetivo reducir la victimización, disuadir las decisiones de los delincuentes que preceden a los actos delictivos y construir un sentido de comunidad entre los habitantes para que puedan obtener el control territorial de las áreas, reducir el crimen y minimizar el miedo al crimen.[3]

Asimismo, el diagnóstico refiere que las situaciones de acoso sexual a las que hace referencia no son específicas para las mujeres con un rango de edad determinado, ya que todas las mujeres están expuestas a la misma situación y se ven afectadas en cualquiera o en varias etapas de su ciclo de vida. Esto tiene un impacto en su bienestar y reduce la posibilidad de su desarrollo económico al verse afectada en su dinámica laboral, o bien limitan el desarrollo en su dinámica social, negándole la libertad de participar activamente en espacios de convivencia; también genera un impacto negativo a nivel psicológico, afectando su salud mental y atentando en forma directa sus derechos humanos.

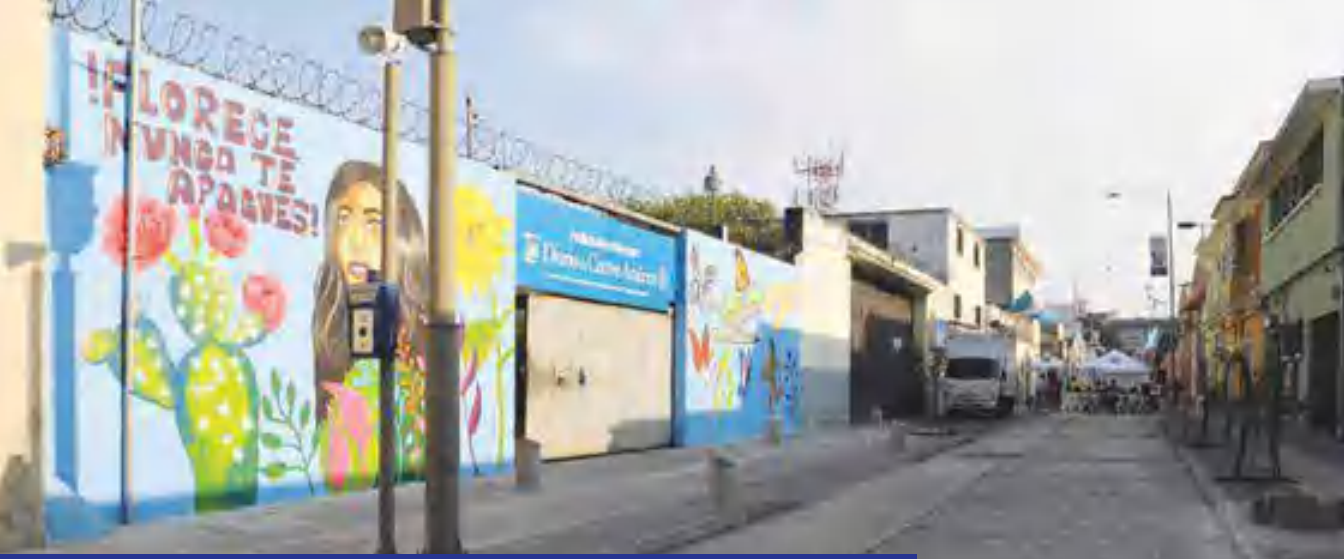
El diagnóstico, al incluir en su estudio a personas usuarias, grupos comunitarios organizados y personas funcionarias públicas de diferentes niveles de toma de decisiones, reúne de forma equilibrada la información necesaria para plantear un protocolo que responda a las necesidades de actuación de promotores del espacio público y operadores del sistema de transporte público municipal; permitiendo tener un verdadero impacto en la prevención y atención de la violencia contra las mujeres.

Otro resultado del diagnóstico refiere que, los grupos participantes coinciden en que la violencia y sus diferentes manifestaciones han sido socialmente aceptadas, por lo que hay que ir desarticulándolas positivamente mediante procesos de sensibilización y socialización que promuevan el desarrollo en igualdad de condiciones de hombres y mujeres respetando la dignidad humana. Considerando que un factor que puede incidir directamente es el fortalecimiento de la participación ciudadana y el acceso a la información.

3 The International Crime Prevention Through Environmental Design Association, www.cpted.net.



El **95%** de participantes reconoce la necesidad y la importancia de un protocolo que constituya una guía para las acciones de las instituciones y personas usuarias, para que en conjunto sumen esfuerzos para prevenir y eliminar el acoso sexual y otras formas de violencia contra las mujeres en el espacio público y transporte público municipal. Ante dicha necesidad, se diseña el presente protocolo que contempla acciones de prevención y la ruta de atención para atender casos de violencia contra las mujeres y las niñas en el espacio público y en el sistema de transporte público municipal que respalden la actuación del personal municipal, promuevan la participación ciudadana y ayuden a unificar esfuerzos que favorezcan la sostenibilidad del mismo.



III. Espacio Público

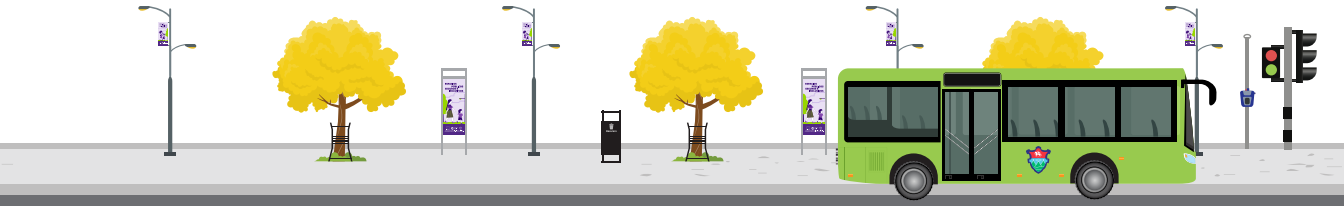
Para impulsar la recuperación de espacios públicos, estimular la dinámica comunitaria y mejorar la calidad de vida de las personas que habitan la ciudad, la Municipalidad de Guatemala cuenta con el Plan de Recuperación de Espacios Públicos y Plan de Ordenamiento Territorial (POT), vigente desde el año 2008 según Acuerdo POT-COM-030-2008.[4] Ambos planes son parte del marco legal creado y aprobado para desarrollar las diferentes acciones que se implementan en las 22 zonas de la ciudad a través de las dependencias municipales que impulsan planes, programas, proyectos e iniciativas que crean y promueven las oportunidades para las personas que habitan la ciudad, considerando la importancia de las vecinas, vecinos y sus familias como motor de la ciudad, así como la recuperación del espacio público compartido.

Se puede decir que espacio público corresponde a aquel territorio de la cuidad donde cualquier persona tiene derecho a estar y circular libremente; ya sean espacios abiertos como plazas, calles, parques, entre otros; o espacios cerrados como bibliotecas públicas, mercados, etc.[5] El espacio público cobra vital importancia por ser el complemento del primer espacio conformado por el hogar y el segundo espacio definido en el lugar de trabajo[6]. El espacio público se caracteriza por ser libre en accesibilidad y generalmente se presta para el desarrollo de diferentes actividades de dispersión, sana convivencia o bien de educación informal; el espacio público también es utilizado para transitarlo mientras ocurre el desplazamiento entre hogar y trabajo.

4 Modelo 3 Recuperación de Espacios Públicos Seguros para Mujeres y Niñas. Caja de Herramientas. Dirección de la Mujer. Municipalidad de Guatemala. 2021.

5 Mendoza Carbajal, Joseph Junior https://vsip.info/marco-teorico-de-centro-cultural-comercial-pdf-free.html

6 Oldenburg, R. (1999). The great good place. US: Da Capo Press.



Es importante mencionar que las intervenciones realizadas para la recuperación de los espacios públicos están basadas en la metodología CPTED[7], que surge con cinco principios a considerar en el diseño de las intervenciones, siendo estos:

1. Vigilancia natural:
   Realizada por las vecinas y vecinos en los espacios públicos.

2. Reforzamiento territorial:
   Este ocurre cuando las vecinas y vecinos se apropian y expresan su identidad en el espacio público.

3. Control natural:
   Se asegura cuando los accesos a los espacios públicos tienen un control y orden definido.

4. Mantenimiento:
   Al proveer el cuidado y mantenimiento continuo de dichos espacios se transmite la importancia del mismo.

5. Participación comunitaria:
   El uso de los espacios recuperados brinda la sostenibilidad y cumplimiento del objetivo de los mismos.[8]

La sostenibilidad de los espacios públicos recuperados está vinculada al uso continuo de ellos como parte del sentido de pertenencia que las personas que lo administran y utilizan logran desarrollar posteriormente a su intervención y recuperación. Por ello, la Dirección de la Mujer busca promover esta dinámica mediante la recuperación de zonas deprimidas por medio de murales creados y elaborados comunitariamente y garantizar el uso de los espacios comunitarios a través de clases de zumba; que van desarrollando convivencia entre las personas y generan como resultado un cuidado del espacio para continuar con las actividades que se suman al objetivo de prevenir la violencia contra las mujeres en los espacios públicos.

7 The International Crime Prevention Through Environmental Design Association, www.cpted.net.

8 The International Crime Prevention Through Environmental Design Association, www.cpted.net,

Imagen 1. Render de espacio recuperado, Sexta Avenida "A", zona 1, ciudad de Guatemala.
Fuente: Unidad de Urbanística. Municipalidad de Guatemala. 2022.

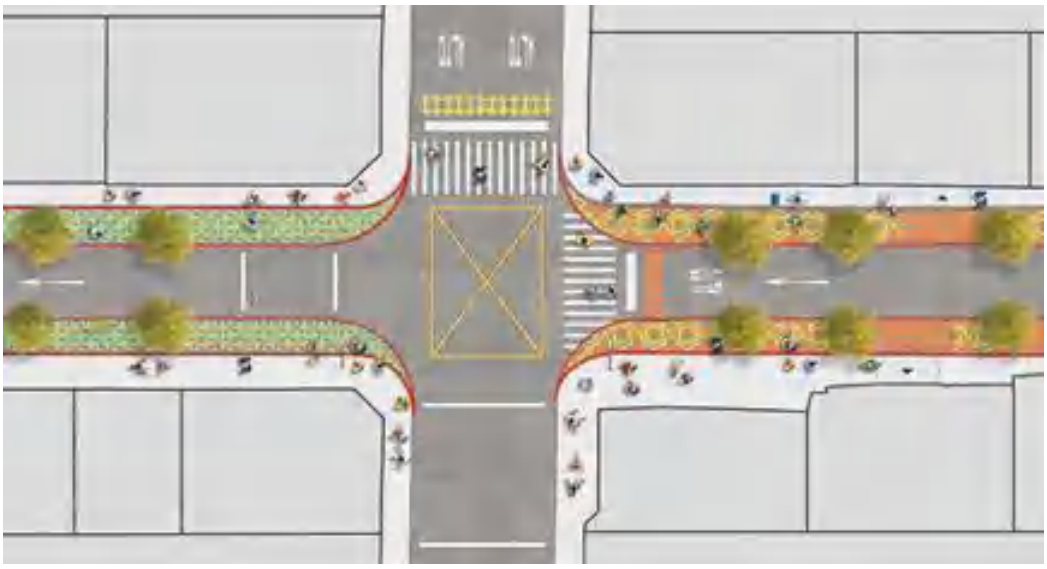
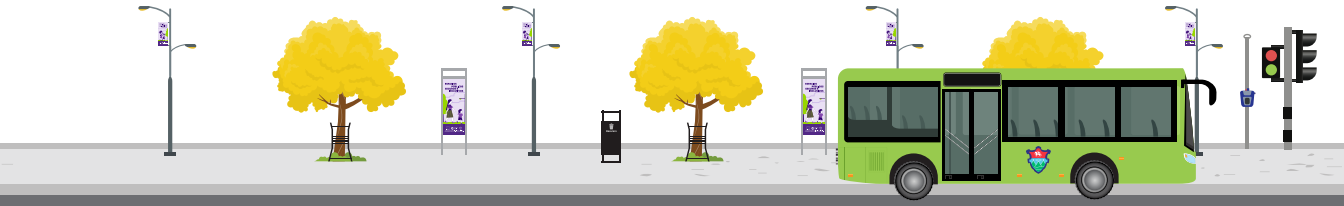


Imagen 2. Plano de recuperación de espacio público.
Fuente: Municipalidad de Guatemala. (s. f.)

Imagen 3. Fotografía de clase de Zumba en Sexta Avenida "A", zona 1, ciudad de Guatemala.
Fuente: Dirección de la Mujer. Municipalidad de Guatemala. 2022.

Imagen 4. Fotografía de elaboración de mural en Sexta Avenida "A", zona 1, ciudad de Guatemala.
Fuente: Dirección de la Mujer. Municipalidad de Guatemala. 2022.



IV. Transporte Público Municipal

El transporte público municipal, Transmetro, es el servicio de transporte que la Municipalidad de Guatemala brinda a través de la Empresa Municipal de Transporte -EMT-, la cual administra, coordina y opera el sistema público de transporte con unidades para la prestación del servicio en la ciudad y sus áreas de influencia urbana. El sistema de Transmetro es tipo autobús de tránsito ligero que funciona desde el año 2007 con la línea 12, implementada inicialmente con carril de vía exclusiva que conecta la ciudad desde el Centro Histórico hacia el sur con el municipio de Villa Nueva. Posteriormente, se fueron implementando las líneas 13, 1, 2, 6, 18 y 7, las cuales cuentan con carriles de tránsito mixto en su mayoría. Actualmente, se encuentra en proceso de desarrollo la línea 5, que integra nuevas iniciativas de innovación con buses de tipo eléctrico y un diseño de la infraestructura desde un enfoque de género que incluye a conductoras mujeres.

El transporte público se comprende por los medios de transporte que no son propiedad de los pasajeros, el cual es administrado por otros (empresas públicas o privadas) y este ayuda a las personas en su movilización de un espacio a otro.[9] Si bien es cierto que el transporte de uso público es para todos, en su mayoría, no garantiza la inclusión de criterios que atiendan diversas poblaciones. El sistema de Transmetro desde sus orígenes ha incluido una infraestructura de acceso universal para personas con discapacidad y ha priorizado el acceso y uso de asientos para mujeres madres, personas con discapacidad y adultos mayores; promoviendo así

9 Secretaría de Movilidad, Estado de México 2018. https://smovilidad.edomex.gob.mx/transporte_publico

el respeto y buenas prácticas en la movilidad en el sistema de transporte público municipal.

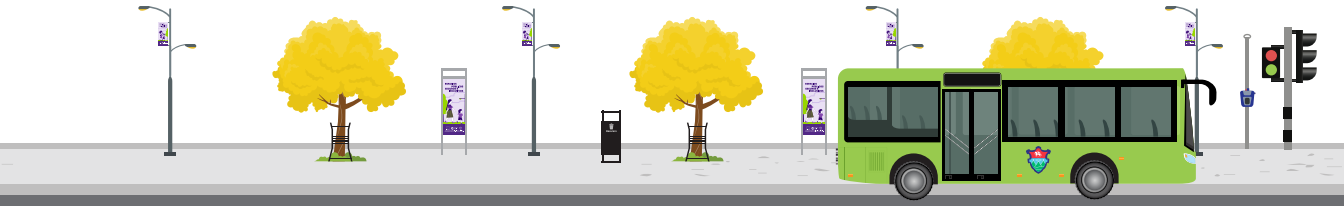
La prestación del servicio de Transmetro en el municipio de Guatemala opera con unidades de transporte según las normas y convenios establecidos con otras municipalidades y sectores, que permitan garantizar su funcionamiento eficiente, seguro, continuo, cómodo e higiénico, con tarifas equitativas y justas según lo define el Concejo Municipal a propuesta de la Junta Directiva de la -EMT- y, en el cumplimiento de su misión de velar porque la prestación del servicio público de transporte de pasajeros sea digna y genere una mejora en la calidad de vida a todos los habitantes del municipio de Guatemala y sus áreas de influencia, mediante la planificación, fiscalización y control de un sistema integrado y eficiente de servicio de transporte de pasajeros.[10]

En cumplimiento de dicho objetivo y atendiendo al respeto de la dignidad y mejora en la calidad de vida de las personas usuarias, Transmetro se caracteriza por integrar en el diseño de las instalaciones que atienden el servicio de transporte, la metodología CPTED[11]. Todo esto, considerando que, al ser un transporte de alta demanda, las personas que convergen en horas pico, tanto en estaciones como en unidades de Transmetro, pueden ser vulnerables a incidentes que atenten contra sus integridad y pertenencias; en la búsqueda del control y reducción de dichos incidentes, con diseños y controles de operación se provee una infraestructura que minimice estos riesgos.

El Sistema de Transporte Público Municipal, Transmetro, como parte de la innovación continua, tanto técnica como operativa, busca fortalecer una actitud ciudadana de respeto y cuidado en la comunidad; así como

10 https://www.muniguate.com/empresa-municipal-de-transporte/

11 The International Crime Prevention Through Environmental Design Association, www.cpted.net.



reducir la delincuencia en estaciones y en unidades del sistema que atiende, promoviendo la prevención de la violencia contra las mujeres a través del diseño en los espacios comunes que les permitan a las mujeres movilizarse para atender y realizar las diferentes actividades en su cotidianidad.

Imagen 5. Rutas de Transmetro.
Fuente: TRANSMETRO. Municipalidad de Guatemala. 2023.

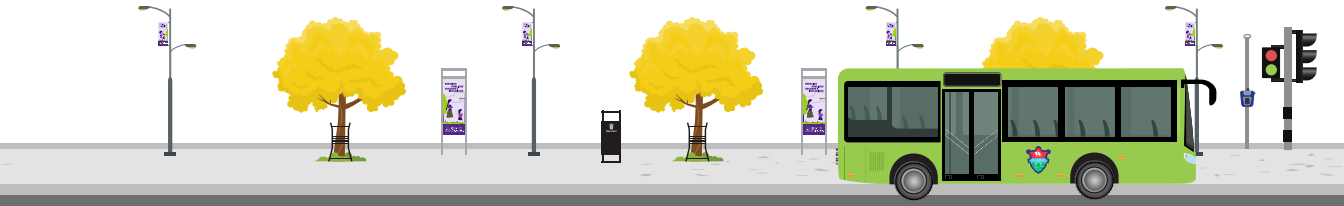
Imagen 6. Rutas de Transmetro.
Fuente: TRANSMETRO. Municipalidad de Guatemala. 2023.

Imagen 7. Fotografía de Transmetro Estación Colón, Línea 6 y 18.
Fuente: TRANSMETRO. Municipalidad de Guatemala. 2020.

Imagen 8. Fotografía de Transmetro Estación Correos, Línea 1.
Fuente: TRANSMETRO. Municipalidad de Guatemala. 2020.

Imagen 9. Fotografía de Activación en Estación Plaza Municipal. 2021.
Fuente: Dirección de la Mujer. 2021.

Imagen 10. Fotografía de Activación en Estación Trébol. 2021.
Fuente: Dirección de la Mujer. 2021.



V. Disposiciones Generales

5.1 Objetivos

a) Objetivo general

Implementar mecanismos para la prevención y atención de la violencia contra las mujeres en el espacio público y transporte público municipal en la ciudad de Guatemala.

b) Objetivos específicos

- Desarrollar procesos para la socialización, sensibilización y capacitación sobre la prevención de la violencia al personal municipal que presta servicios en el espacio público y transporte público municipal.

- Coordinar la atención de casos de violencia contra las mujeres en los espacios y transporte público municipal con las instituciones que conforman el Modelo de Atención Integral para las Mujeres Víctimas de Violencia IXKEM -MAIMI-.

- Facilitar a las personas el acceso a la información que les permita reaccionar y tomar acción frente la violencia de género en el espacio público y transporte público municipal.

5.2 Alcance y ámbito de aplicación

La aplicación del presente protocolo de prevención y atención a casos de violencia contra las mujeres se orienta en dos líneas estratégicas:

1. Espacio público

Una vez implementado el Protocolo en espacios públicos recuperados y regulados por la Municipalidad de Guatemala; cuya aplicación inicial abarca la Sexta Avenida "A", área sur de la zona 1 del municipio de Guatemala y su área de influencia que cubre de la 4ª. a la 10ª. avenida y

de la 18 a la 24 calle; este será validado para su implementación futura en otros espacios públicos recuperados, considerando la realización de un diagnóstico previo del lugar a implementar para su adaptación correspondiente, si así lo ameritara.

2. Transporte público municipal

La aplicación del presente Protocolo en el transporte público municipal corresponde a las siete líneas de TRANSMETRO que funcionan actualmente en la ciudad de Guatemala y a cualquier otra que se incorpore posteriormente.

5.3 Principios

5.3.1 Igualdad

En Guatemala todos los seres humanos son libres e iguales en dignidad y derechos. El hombre y la mujer, cualquiera que sea su estado civil, tienen iguales oportunidades y responsabilidades. Ninguna persona puede ser sometida a servidumbre ni a otra condición que menoscabe su dignidad.[12] El acoso sexual o cualquier otra forma de violencia atenta contra la dignidad de la persona.

5.3.2 Pertinencia cultural

El reconocimiento, valoración y respeto de las diferencias socioculturales de las mujeres y hombres que caracteriza al país y confluyen en gran manera en la ciudad de Guatemala.

5.3.3 No revictimización

Garantiza un trato respetuoso, comunicación de los derechos que le asisten a la víctima, cuidando cualquier acción que tienda a producir un daño adicional.

5.3.4 Confidencialidad

Garantiza el adecuado manejo y resguardo de la información y hechos narrados que proporcione la víctima.

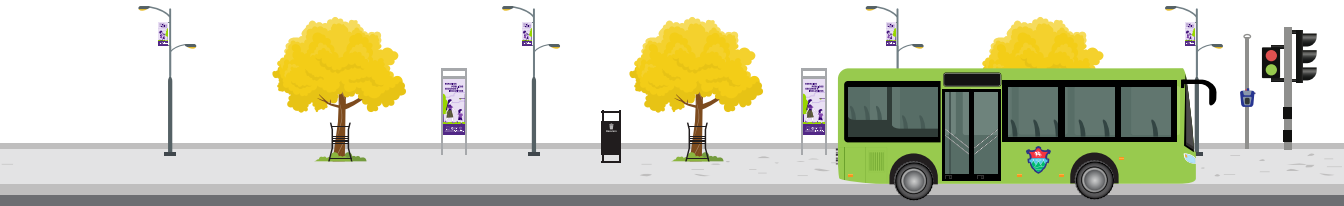
5.3.5 Debida diligencia

Gestión proactiva, en garantía de los derechos humanos de las personas víctimas de violencia.

5. 4 Definiciones

Para efectos de este Protocolo se utilizan las siguientes definiciones:

12 Constitución Política de la República de Guatemala. 31 de mayo de 1985 (Guatemala).



Acoso sexual: Se refiere a los comentarios sexuales no deseados, la atención, las acciones y los gestos que alguien realiza sin el consentimiento, permiso o acuerdo de la persona o personas a las que está dirigido[13].

Ámbito público: Comprende las relaciones interpersonales que tengan lugar en la comunidad y que incluyen el ámbito social, laboral, educativo, religioso o cualquier otro tipo de relación que no esté comprendido en el ámbito privado.[14]

Ámbito privado: Comprende las relaciones interpersonales domésticas, familiares o de confianza dentro de las cuales se cometan los hechos de violencia contra la mujer; cuando el agresor es el cónyuge, excónyuge, conviviente o exconviviente, con quien la víctima haya procreado o no, el agresor fuere el novio o exnovio, o pariente de la víctima. También se incluirán en este ámbito las relaciones entre el cónyuge, excónyuge, conviviente o exconviviente, novio o exnovio de una mujer con las hijas de ésta[15].

Espacios públicos recuperados: Intervención municipal en espacios públicos abandonados que incluye acciones de mejora en infraestructura, iluminación y permite el acceso universal.

13 ONU Mujeres, Municipalidad de Guatemala. Estudio sobre el acoso sexual y otras formas de violencia sexual contra las mujeres y niñas en espacios públicos de la ciudad de Guatemala. 2007.

14 Decreto 22-2008 Ley contra el Femicidio y otras Formas de violencia contra la Mujer. Art. 3.

15 Decreto 22-2008 Ley contra el Femicidio y otras Formas de violencia contra la Mujer. Art. 3.

Espacio público: Territorio de la ciudad dónde cualquier persona tiene derecho a estar y circular libremente.[16]

Transporte público: Generalmente es un tipo de transporte colectivo, proporcionado por empresas públicas o privadas, que, tras el pago de una tarifa establecida, permite la movilidad de las personas de un punto a otro.[17]

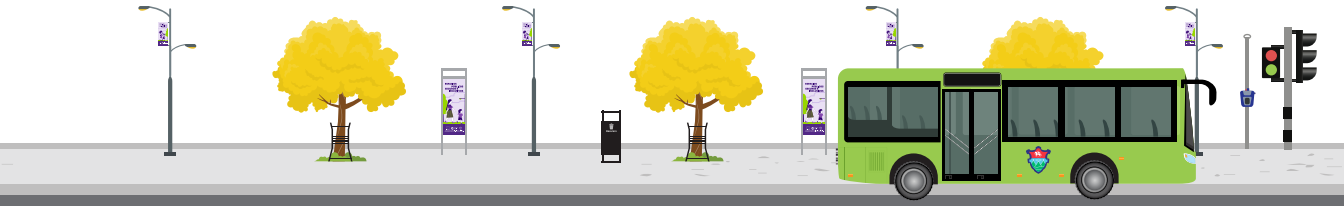
Víctima: Cualquier persona que haciendo uso del transporte público municipal o que transite por el espacio público, sufra alguna forma de violencia descrita en este protocolo.

16 García Vásquez (2008).

17 Oxford Unviersity Press (2022) Diccionario digital Oxford Languages.

Violencia contra la mujer: Para efectos de este protocolo, se entenderá por violencia contra la mujer, toda acción u omisión basada en la pertenencia al sexo femenino que tenga como resultado el daño inmediato o ulterior, sufrimiento físico, sexual, económico o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se produce en el ámbito público como en el ámbito privado, como lo establece la Ley contra el Femicidio y otras Formas de Violencia[18].

18 Decreto 22-2008 Ley contra el Femicidio y otras Formas de Violencia contra la Mujer. Art. 3.



VI. Marco Jurídico y Políticas Públicas

El conjunto de normas internacionales, nacionales y de políticas públicas a las que se hace referencia en el presente documento, constituyen el marco legal desde el cual se desarrolla este Protocolo, con el cual se da respuesta a los compromisos relacionados con lograr ciudades seguras, resilientes y sostenibles.

a) Legislación internacional

Los instrumentos internacionales en materia de Derechos Humanos establecen parámetros para garantizar el derecho de las mujeres a vivir una vida libre de violencia. La Constitución Política de la República de Guatemala, en su artículo 46[19] establece que, en materia de derechos humanos, los tratados y convenciones aceptados y ratificados por Guatemala, tienen preeminencia sobre el derecho interno.

La Declaración Universal de Derechos Humanos expresa que todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. Estas garantías incluyen el derecho de toda persona a circular libremente en el territorio que habita (Art. 1-3, 13)[20].

La Convención Americana sobre Derechos Humanos plantea el compromiso de los Estados de respetar los derechos y garantías y el pleno ejercicio de los derechos que contiene, aplicables a toda persona

19 Constitución Política de la República de Guatemala. 31 de mayo de 1985 (Guatemala) Art. 46.

20 Naciones Unidas (1948): Declaración Universal de los Derechos Humanos.

sin ningún tipo de discriminación, garantizando la protección de la integridad personal física, psíquica y moral, así como la libertad de circular por el territorio de un Estado, sujeto a las disposiciones legales del mismo (Art. 1-5, 22)[21].

La discriminación contra la mujer violenta los principios de la igualdad de derechos y del respeto a la dignidad humana, como se expresa en la Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer- CEDAW-, por lo que los Estados parte adoptarán medidas encaminas a garantizar la participación de las mujeres en la vida política, social, económica y cultura, en condiciones de igualdad con los hombres (Art. 1-11)[22].

Partiendo de que la violencia contra la mujer trasciende todos los sectores de la sociedad, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Convención Belém do Pará, establece la protección de derechos que garanticen el desarrollo individual y social de las mujeres, así como su participación igualitaria en todos los ámbitos sociales (Art. 1-4, 6)[23].

21 Organización de los Estados Americanos (OEA) noviembre 1969.

22 Convención sobre la Eliminación de todas Formas de Discriminación contra la Mujer. 18 de diciembre de 1979.

23 Organización de los Estados Americanos (OEA) 9 de junio de 1994.

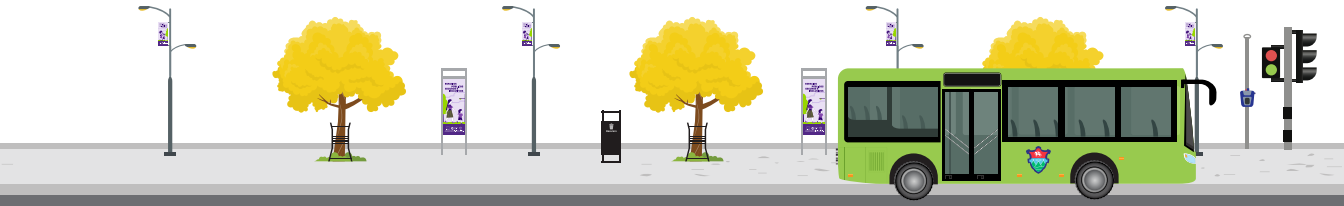
b) Legislación vigente en Guatemala

La Constitución Política de la República de Guatemala, reconoce la igualdad de derechos y dignidad de las mujeres y los hombres; el Estado que se organiza para proteger a la persona y la familia, garantiza a los habitantes de la República, la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona, sin excluir otros, aunque no figuren expresamente en ella, son inherentes a la persona humana. Su fin supremo es el bien común (Art. 1-5, 26).[24]

Decreto 7-99 del Congreso de la República de Guatemala, la Ley de Dignificación y Promoción Integral de la Mujer, establece los mecanismos fundamentales a través de los cuales el Estado de Guatemala garantiza y promueve el desarrollo integral de las mujeres en todos los niveles de la vida económica, política, y social (Art. 1-5).[25]

24 Constitución Política de la República de Guatemala. 31 de mayo de 1985 (Guatemala).

25 Decreto 7-99 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Dignificación y Promoción Integral de la Mujer.



La Ley contra el Femicidio y otras Formas de Violencia contra la Mujer, Decreto 22-2009 del Congreso de la República de Guatemala, tiene por objetivo garantizar la vida, la libertad, la integridad, la dignidad y la protección de las mujeres ante la ley. En su artículo 3 define el ámbito público como el de las relaciones interpersonales que tienen lugar en la comunidad e incluyen al ámbito social, laboral, educativo, religioso o cualquier otro tipo de relación que no esté comprendido en el ámbito privado (Art. 1-3)[26].

Decreto 9-2009, la Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, que adiciona el artículo 173 Bis al Código Penal, regula el delito de agresión sexual, el cual define como la realización de actos con fines sexuales o eróticos a otra persona, al agresor o así misma, siempre que no constituya delito de violación (Art. 1, 7, 11, 29)[27].

El Código Municipal, Decreto 12-2002, del Congreso de la República de Guatemala, establece que para el cumplimiento de los fines que son inherentes, actúa por delegación del Estado y es una de sus funciones coordinar su política, con la política general del Estado y, en su caso, con la especial del ramo a que correspondan. Asimismo regula lo concerniente al Concejo Municipal (Art. 3,9).

Decreto 39-2016 del Congreso de la República de Guatemala que reforma el art. 96 Bis del Código Municipal, la Dirección de la Mujer, que forma parte de la organización interna de las municipalidades es responsable de elaborar e implementar propuestas de políticas municipales basadas en la Política Nacional de Promoción y Desarrollo Integral de las Mujeres y Plan de Equidad de Oportunidades 2008-2023, para integrar a políticas, agendas locales y acciones municipales. Entre sus atribuciones debe informar al Concejo Municipal sobre la situación de las mujeres en el municipio. (Art.2, que reforma el art. 96 bis, del Decreto 9-2009 del

26 Decreto 22-2009 del Congreso de la República de Guatemala, Ley contra el Femicidio y otras Formas de Violencia contra la Mujer.

27 Decreto 12-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Código Municipal.

Congreso de la República, Código Municipal).[28]

c) Políticas públicas

El Plan Nacional de Desarrollo K´atun, Nuestra Guatemala 2032[29], es la política nacional enfocada en las personas y su bienestar. En su eje uno, prioriza la reducción de desigualdades sociales, con especial atención a poblaciones excluidas y vulnerables, entre ellas, las mujeres. Así mismo, en su eje tres, señala la importancia de que el Estado guatemalteco fortalezca los espacios ciudadanos, garantizar la igualdad de género, respeto a las diferencias, erradicar la exclusión, el racismo y la discriminación.

En este mismo sentido, la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible es una herramienta de planificación y desarrollo que coloca al centro la dignidad y la igualdad de las personas e invita a la creación de sociedades inclusivas y justas. Establece como objetivo 5, Lograr la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres y niñas, en ese sentido, algunas de las metas consisten en la eliminación de la discriminación y todas las formas de violencia contra las mujeres en el espacio público y privado. Por otro lado, su objetivo 11, que consiste en lograr que las ciudades y asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles, plantea entre sus metas proporcionar acceso a espacios públicos y sistemas de transporte seguros[30].

La Política Nacional de Promoción y Desarrollo Integral de la Mujer y Plan de Equidad de Oportunidades 2008-2023, tiene por objetivo la promoción del desarrollo integral de las mujeres mayas, garífunas, xincas y mestizas, en todas las esferas de la vida económica, social, política y cultural.[31]

El Plan Nacional para la Prevención y la Erradicación de la Violencia contra las Mujeres 2020-2029[32], en materia de derechos humanos, es el instrumento de la política pública, diseñado para dar cumplimento a los compromisos del Estado guatemalteco, respecto de garantizar a las mujeres, niñas y adolescentes de tener una vida libre de violencia.

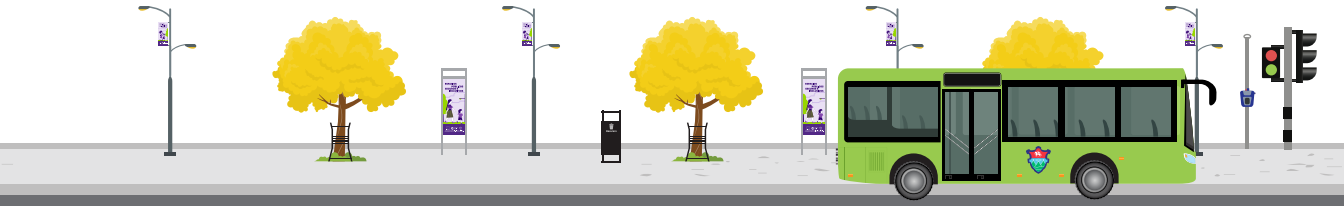
28 Decreto 39-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Reformas al Decreto 12-2002 del Congreso de la República de Guatemala.

29 Secretaria de Planificación y Programación de la Presidencia. (2014).

30 Naciones Unidad (2018).

31 Secretaria de la Presidencia de la Mujer, (2009).

32 Coordinadora Nacional para la Prevención de la Violencia Intrafamiliar y contra las Mujeres (CONAPREVI). (2003).



En este mismo sentido, la Política y Plan Municipal de Desarrollo Integral de las Mujeres durante su Ciclo de Vida, Municipalidad de Guatemala 2019-2027[33], en su eje número tres, Metrópoli, barrios y espacios públicos incluyentes, seguros, sostenibles para todas y todos con capacidades resilientes plantea como indicadores la apropiación de los espacios públicos seguros para las mujeres, niñas y adolescentes, así como el diseño e impulso de instrumentos de denuncia del acoso y violencia hacia las mismas en espacios públicos.

33 Municipalidad de Guatemala, (2019).

VII. Procesos para la Prevención y Atención

A continuación, se detalla la descripción de acciones relacionadas con la prevención y ruta de atención en casos de violencia contra las mujeres en el espacio y transporte público municipal.

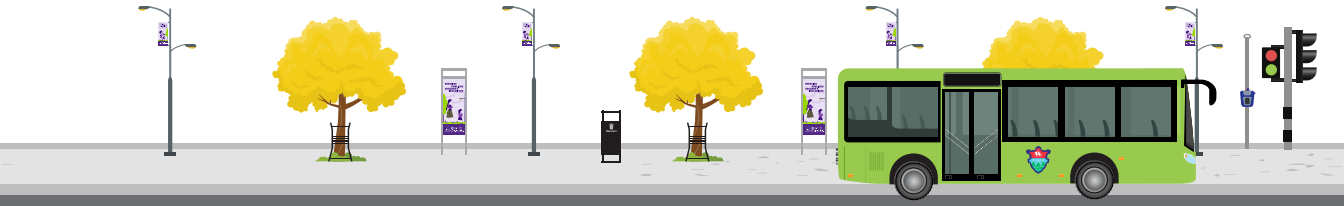
7.1 Prevención

Dentro de alguna de las definiciones relacionadas con la prevención, se puede destacar que es la preparación y disposición que se hace anticipadamente para evitar un riesgo o ejecutar algo. Además, es importante resaltar que prevenir significa: prever, ver, conocer de antemano o con anticipación un daño o perjuicio.[34] En lo que se refiere a la violencia contra las mujeres, por ser una práctica normalizada dentro de la realidad que se vive en el ámbito social, es importante considerar que la acción de prevenir debe formar parte de una cultura ciudadana en pro de la sana convivencia y mitigación de los riesgos a ese tipo de violencia.

En la ciudad de Guatemala, la prevención de la violencia contra las mujeres debe formar parte de los planes estratégicos y planes operativos de las instituciones con el fin de promover la seguridad ciudadana. En lo que se refiere a la Municipalidad de Guatemala, la prevención de la violencia contra las mujeres forma parte de los objetivos que promueven una mejor calidad de vida de las ciudadanas, por lo que resulta importante que las funciones de las personas colaboradoras sean fortalecidas en este tema, en especial de aquellas que se encuentra asignadas a puestos de trabajo dentro de los espacios públicos y el transporte público municipal.

La prevención, más que una acción de carácter eventual, es un proceso renovable y permanente, el cual se busca desarrollar por medio de socialización, sensibilización y capacitación.

34 Diccionario de la Real Academia Española RAE (2001): https://dle.rae.es



7.1.1 Estrategia de socialización, sensibilización y capacitación

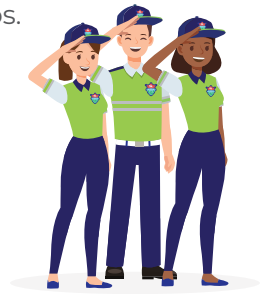
Esta estrategia se divide en tres componentes:
a) Socialización dirigida a usuarias de transporte público municipal y espacios públicos recuperados.
b) Sensibilización a comercios en el espacio público y mujeres .
c) Capacitación sobre las formas de violencia contra las mujeres y niñas, identificación de factores de riesgo y Protocolo de Prevención y Atención de Violencia contra la Mujer en Espacio Público y Transporte Público Municipal y Ruta de Atención en caso de sufrir o presenciar violencia en el espacio o transporte público, tanto a colaboradores municipales como a comisiones comunitarias de la mujer y lideresas.

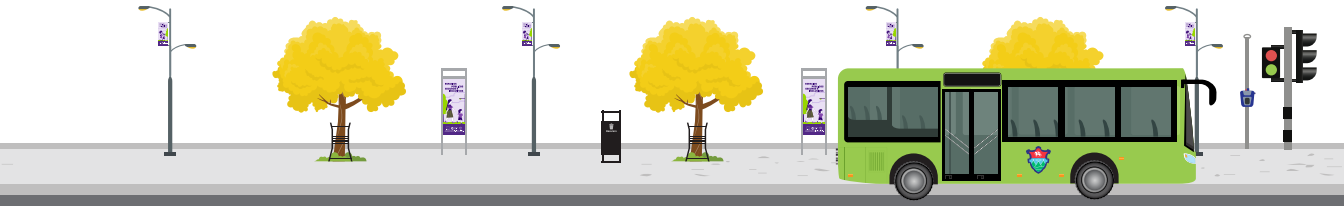
- La socialización busca dar a conocer información masivamente a las personas que hacen uso del espacio público y transporte público municipal que les permita generar las bases para inculcar una nueva forma de percepción e interpretación sobre los niveles de riesgo a los que las mujeres están expuestas. Dicho proceso de socialización está dirigido a las personas usuarias del espacio público y transporte púbico municipal, el proceso se realizará en forma permanente, cada 3 meses, considerando el público objetivo, con activaciones en las estaciones de Transmetro y en espacios públicos, así como difusión de mensajes en pantallas de Transmetro para promover espacios seguros para las mujeres, tanto en los espacios públicos como en el transporte público municipal; por medio de información sobre formas de violencia contra las mujeres y niñas, la ruta de atención a casos de violencia contra las mujeres en espacio público y transporte público municipal, acciones de autocuidado ante la violencia e identificación de factores de riesgo que contribuyen a la prevención de violencia.

- La sensibilización constituye el promover un cambio en la mentalidad y la forma de actuación de la ciudadanía; a través de ella se procura crear

conciencia sobre los niveles de riesgo a los que están expuestas las mujeres, niñas y adolescentes al convivir e interactuar dentro del espacio público, así como dentro de las estaciones y las unidades del transporte público municipal. Este proceso está dirigido a comercios presentes en espacios públicos recuperados a través de la entrega personalizada y colocación de material informativo, cada material informativo incluirá una ficha explicativa sobre el mismo; se realizará entrega de trifoliares a mujeres que transitan por el espacio público cercano a esos comercios, para originar una cultura de ayuda cuando las mujeres se encuentren en peligro.

- La capacitación tiene como objetivo compartir los conocimientos, promover reflexión y generar compromisos que originen una nueva forma de actuar ante situaciones específicas, en este caso se busca prevenir la violencia contra las mujeres dentro de los espacios públicos y el transporte público municipal. El proceso de capacitación estará dirigido tanto a población interna, personal municipal, como a población externa, mujeres organizadas. Dicha capacitación se desarrollará a través de talleres presenciales de cuatro horas. El primer grupo objetivo estará conformado por personal municipal que opera, tanto en el espacio público como en el transporte público municipal de la ciudad de Guatemala y se abordarán temas como: las formas de violencia contra las mujeres y niñas, identificación de factores de riesgo que contribuyan a la prevención de la violencia contra mujeres y niñas, el protocolo de prevención y atención de violencia contra la mujer en espacio público y transporte público municipal y la ruta de atención en caso de sufrir o presenciar violencia en estos espacios.





El segundo grupo conformado por las mujeres integrantes de las diferentes comisiones municipales de la mujer y lideresas de las 22 zonas de la ciudad con la finalidad de que puedan difundir en sus comunidades la información sobre: el acoso sexual y otras formas de violencia en el espacio público y transporte público municipal y sus consecuencias, así como el Protocolo de Prevención y Atención de Violencia contra la Mujer en Espacio Público y Transporte Público Municipal y ruta de atención en caso de sufrir o presenciar violencia en el espacio o transporte público.

Personas usuarias Socialización	**Personal municipal** Capacitación
• Presencia del Módulo Informativo en estaciones de Transmetro y espacio público cada 3 meses. • Mensajes en las pantallas de Transmetro (se renuevan cada tres meses). **Contenido:** • Formas de violencia contra las mujeres y niñas. • Ruta de atención en caso de sufrir o presenciar violencia en el espacio o transporte público. • Acciones de autocuidado ante la violencia. • Identificación de factores de riesgo que contribuyen a la prevención de la violencia contra mujeres y niñas.	• Capacitación a personal municipal a través de talleres presenciales de 4 horas. **Contenido:** • Formas de violencia contra las mujeres y niñas. • Identificación de factores de riesgo que contribuyan a la prevención de la violencia contra mujeres y niñas. • Protocolo de Prevención y Atención a Casos de Violencia contra las Mujeres en el Espacio Público y Transporte Público Municipal en la Ciudad de Guatemala y ruta de atención en caso de sufrir o presenciar violencia en el espacio o transporte público.

Población Sensibilización	**Mujeres organizadas** Capacitación
• Sensibilización a comercios presentes en espacios públicos recuperados a través de la entrega personalizada de material informativo con una ficha explicativa sobre la finalidad del mismo y la colocación de dicho material informativo. • Entrega de trifoliares a mujeres que transitan en el espacio público cercano a esos comercios.	• Capacitación a Comisiones Comunitarias de la Mujer y lideresas comunitarias de las 22 zonas de la ciudad. **Contenido:** • Acoso sexual y otras formas de violencia en el espacio y transporte público y sus consecuencias. • Protocolo de Prevención y Atención a Casos de Violencia contra las Mujeres en el Espacio Público y Transporte Público Municipal en la Ciudad de Guatemala y ruta de atención en caso de sufrir o presenciar violencia en el espacio o transporte público.

7.1.2 Control y disminución de factores de riesgo en espacios públicos

Las mujeres usuarias de espacios públicos y transporte público municipal identifican los factores de riesgo y reportan a través del personal municipal, *call center* 1551, correo electrónico y redes sociales institucionales para intervención correspondiente.

Usuarias	Personal municipal
• Mecanismo de reporte al centro de monitoreo de los factores de riesgo: falta de iluminación, obstáculos en la vía pública, vehículos abandonados, expendios de licor no autorizados.	• Mecanismo de recepción de reportes, traslado y seguimiento a las dependencias municipales de su competencia (1551, presencia de personal, Casas Municipales de la Mujer y redes sociales). • Identificación de expendios de licor y consumo no autorizados para reportar y coordinar la intervención de las instancias competentes (multisectorial).

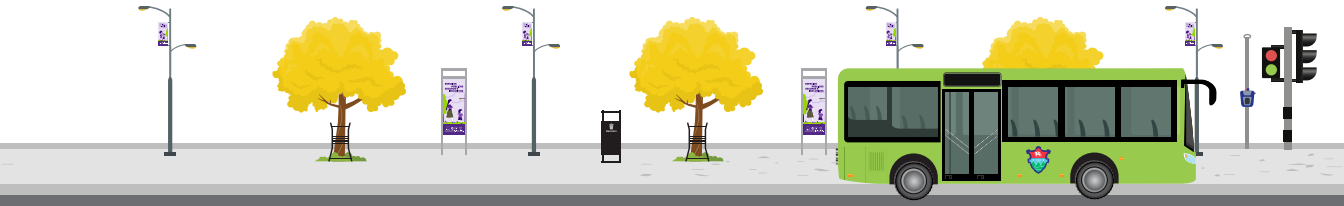
7.2 Ruta de Atención

7.2.1 Identificación y clasificación del caso

Para una adecuada identificación y clasificación del caso, el personal municipal se guía con la siguiente clasificación de formas de violencia, niveles y factores de aumento del riesgo.

7.2.1.1 Formas de violencia

En lo que se refiere a los espacios públicos y el transporte público municipal, los casos de violencia contra las mujeres y niñas se pueden manifestar de las siguientes maneras:



Formas de violencia	Manifestaciones
Sexual	Insinuaciones, indirectas y/o expresiones obscenas. Gestos agresivos u obscenos a través de expresiones corporales amenazantes, masturbación y exhibicionismo. Roces o frotamientos con y contra cualquier parte del cuerpo de otras personas, golpes y agresiones.
Física	Golpes, heridas, fracturas, arañazos, empujones y jalones de pelo.
Psicológica	Gritos, comentarios, insultos y amenazas.
Económica	Robo de dinero o bienes materiales, destrucción de sus implementos de trabajo. Retención de sus documentos de identificación personal.

7.2.1.2 Niveles y factores de riesgo

Para efectos descriptivos del protocolo, de acuerdo a las manifestaciones de violencia, los riesgos se clasifican de la siguiente manera:

Nivel de riesgo	Características
Alto	Contacto y/o agresión verbal, gestual o física que ocasiona daño inmediato a la víctima.
Intermedio	Contacto y/o agresión verbal, gestual o física que pone en riesgo a la víctima.
Bajo	Contacto y/o agresión verbal, gestual o física que genera una situación incómoda a la víctima.

Los niveles de riesgo son variables en función de la percepción de la víctima y aumentan con relación a la forma en la que se manifiesta en los espacios públicos y el transporte público municipal.

Se pueden dar de dos formas:

a) Riesgo individual

Se da cuando una persona agresora expresa intenciones y/o ejerce agresión verbal, gestual o física hacia una o más víctimas.

b) Riesgo grupal

Se da cuando un grupo de personas agresoras expresan intenciones y/o ejercen agresión verbal, gestual o física hacia una o más víctimas.

Factores que aumentan el riesgo de violencia en el espacio y transporte público:

a) Existen aglomeraciones o desorden en los espacios y el transporte público.

b) Poca afluencia de personas en las estaciones de transporte público o en el espacio público.

c) Poca o nula iluminación.

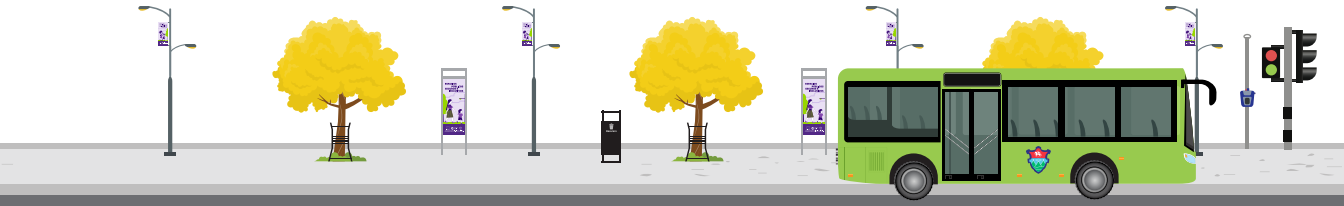
d) Obstáculos en la vía pública, vehículos abandonados.

e) Expendios de licor no autorizados

7.2.2 Procedimiento para atención a víctimas

La ruta de atención establece las acciones municipales y procedimientos de atención a las mujeres víctimas de violencia tanto en espacio público como en el transporte público municipal mediante la observancia de los principios definidos en este Protocolo, principalmente el de no revictimización y la debida diligencia; previas al traslado hacia el MAIMI, conforme al Convenio de Cooperación Interinstitucional para la Implementación del Modelo de Atención Integral para las Mujeres Víctimas de Violencia IXKEM -MAIMI-[35], del cual la Municipalidad de Guatemala es firmante.

35 https://bit.ly/3MsBUfH

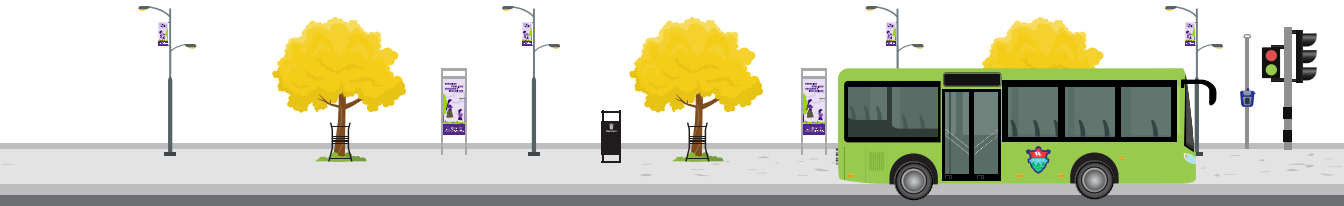


a) Espacios públicos

Procedimiento para Atención de Casos de Violencia contra la Mujer en los Espacios Públicos		
Actividad número	**Responsable**	**Descripción de actividades**
1	Víctima	Expresa al promotor municipal sobre la situación de la cual ha sido víctima.
2	Promotor municipal	Resguarda y protege a la víctima. Coordina las acciones con agentes de la Policía Municipal.
3	Policía Municipal	Resguarda y protege a la víctima. Detiene preventivamente a la persona agresora. Comunica los hechos a la jefatura.
4	Jefatura	Coordina con las Casas Municipales de la Mujer el apoyo inmediato de la víctima. En cualquiera de los casos se coordina el traslado de una unidad de apoyo al lugar de los hechos. Coordina con PNC, de ser necesario.
5	Unidad de apoyo	Brinda apoyo a Policía Municipal en el lugar de los hechos.
6	Casas Municipales de la Mujer	Brindan atención en crisis, vía telefónica, las 24 horas. Escuchan el relato e identifica la forma de violencia. Brinda servicios de atención psicológica y asesoría legal, según lo requiera la víctima vía telefónica o presencialmente; refiere según el Modelo de Atención Integral para las Mujeres Víctimas de Violencia IXKEM -MAIMI-. Realizan las derivaciones a otras instituciones según corresponda a cada caso. Si la víctima decide hacer la denuncia, coordinan su traslado al MAIMI.
Fin del procedimiento		

b) Transporte público municipal

Procedimiento para Atención de Casos de Violencia contra la Mujer en los Espacios Públicos. [36]		
Actividad número	**Responsable**	**Descripción de actividades**
1	Víctima	Expresa a la Guía de estación y/o Persona conductora la situación de la cual ha sido víctima, ya sea en la unidad de Transmetro y/o en la estación y si fuera posible identifica a la persona presunta agresora.
2	Persona conductora	Si el hecho ocurre dentro de la unidad de transporte: emite alerta al Centro de Control para que la Policía Municipal intervenga en la siguiente estación.
3	Guía de estación	Si una persona se acerca para informarle que ha sido víctima de alguna situación de violencia coordina las acciones con el Policía Municipal de la estación. Cuando determinen que existen mayor riesgo o vulnerabilidad de violencia, según los horarios de mayor afluencia, se harán recomendaciones a los usuarios por medio de mensajes en pantallas de Transmetro para que: • Mantenga una conducta de respeto y buena convivencia al hacer uso del servicio. • Preste atención a su alrededor y si identifica alguna situación de riesgo de acoso y/u otra forma de violencia, lo informa al personal municipal.
4	Policía Municipal	Resguarda y protege a la víctima. Detiene preventivamente a la persona presunta agresora. Comunica los hechos al Centro de Control.

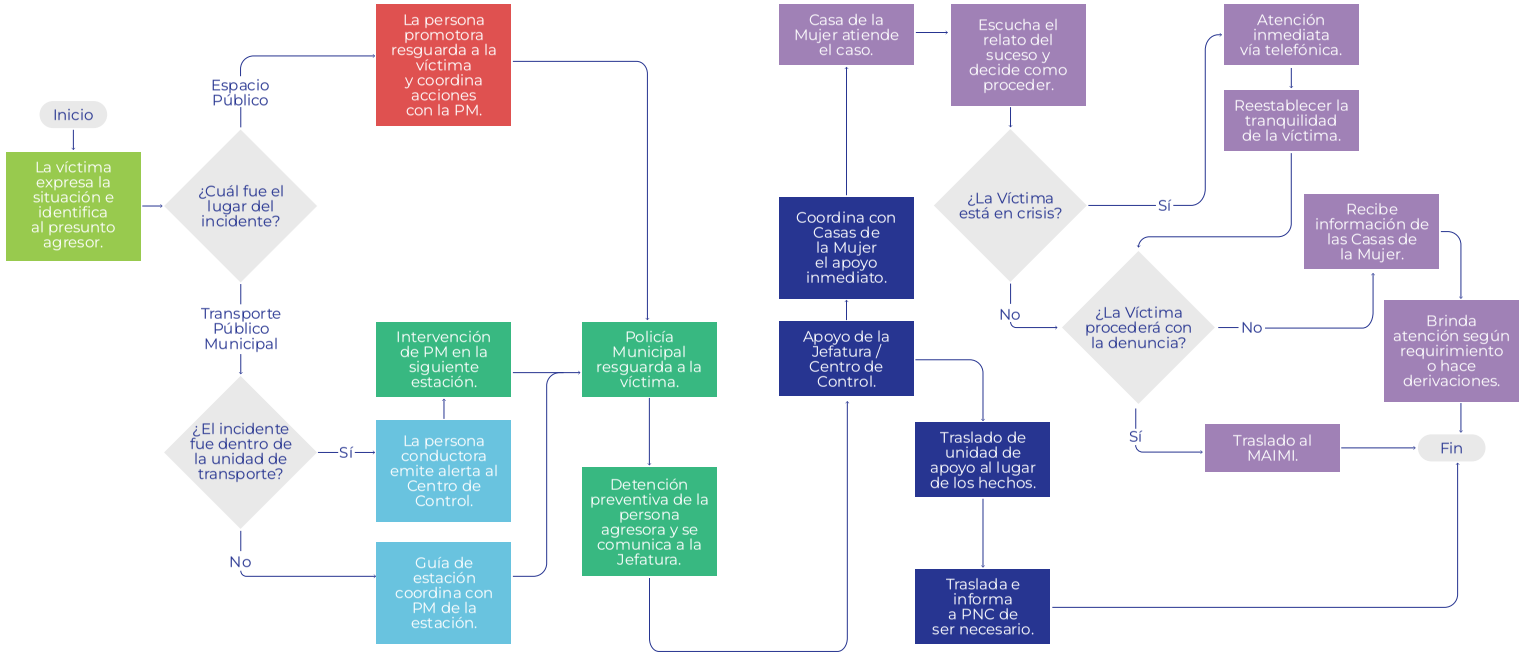


Procedimiento para Atención de Casos de Violencia contra la Mujer en los Transporte Público Municipal. [36]		
Actividad número	**Responsable**	**Descripción de actividades**
5	Centro de Control	Coordina con las Casas Municipales de la Mujer el apoyo inmediato de la víctima. En cualquiera de los casos se coordina el traslado de una Unidad de reacción a la estación de Transmetro que corresponda. Coordina con PNC de ser necesario.
6	Unidad de reacción	Brinda apoyo a la Policía Municipal en la estación de Transmetro que se le indique.
7	Casas Municipales de la Mujer	Brindan atención en crisis, vía telefónica, las 24 horas. Escucha el relato e identifica la forma de violencia. Brindan servicios de atención psicológica y asesoría legal, según lo requiera la víctima o es referida, según el Modelo de Atención Integral para las Mujeres Víctimas de Violencia, IXKEM -MAIMI-. Realizan las derivaciones a otras instituciones según corresponda a cada caso. En caso de violencia física o sexual y la víctima decida hacer la denuncia, coordinan su traslado al MAIMI.
Fin de procedimiento		

36 Adaptación al procedimiento descrito en el Manual de Normas y Procedimientos Administrativos y Operativos 2022 – Empresa Municipal de Transporte de la Ciudad de Guatemala y sus áreas de influencia urbana, EMT.

Ruta de Intervención

Atención de Casos de Violencia contra las Mujeres en el Espacio Público y Transporte Público Municipal



7.2.3 Comité consultivo

El comité consultivo es el ente centralizador de información que permite alinear los esfuerzos de las diferentes dependencias de la Municipalidad de Guatemala, para prevenir la violencia contra las mujeres en los espacios públicos y el transporte público municipal.

Objetivos

Velar por la funcionalidad y sostenibilidad del protocolo, atendiendo estratégicamente los cambios que ameriten realizarse en cada uno de los procedimientos y/o la adaptación de la infraestructura y los aspectos del entorno relacionados con los espacios públicos y con el transporte público municipal.

Integración del comité

Estará integrado por una persona delegada de cada una de las dependencias de la Municipalidad de Guatemala que se involucran dentro de los procesos relacionados con el Protocolo, siendo las siguientes:

1 Dirección de la Mujer

2 Transmetro

3 Subdirección de Espacio Público

4 Policía Municipal

5 Centro de Monitoreo

Responsabilidades

- Conocer las situaciones de violencia contra las mujeres en el espacio público y el transporte público municipal.
- Evaluar y retroalimentar la eficiencia funcional de la aplicación del protocolo.
- Actualizar las acciones y los actores clave para mejorar la funcionalidad del protocolo.
- Documentar y emitir informes que permitan conocer las tendencias y evolución de los tipos de violencia contra las mujeres en los espacios públicos y el transporte público municipal.

Sesiones del comité

Las sesiones del comité se realizarán ordinariamente en forma mensual y en forma extraordinaria cuando se identifique un nuevo tipo de riesgo o suceda un evento que lo amerite.

7.2.4 Acciones complementarias o de soporte a los procedimientos

a) Comunicación entre actores

La adecuada comunicación entre la víctima, personal municipal, las y los testigos y el personal de otras instituciones debe ser clara y oportuna.

Los casos de violencia contra las mujeres deben estar libres de prejuicios, especulaciones, interpretaciones, percepciones o cualquier emisión de criterios particulares que puedan tergiversar el incidente ocurrido.

La función del personal municipal es apoyar a la víctima y orientarla con relación a las acciones que proceden de acuerdo con este protocolo. No debe emitir opinión sobre lo sucedido.

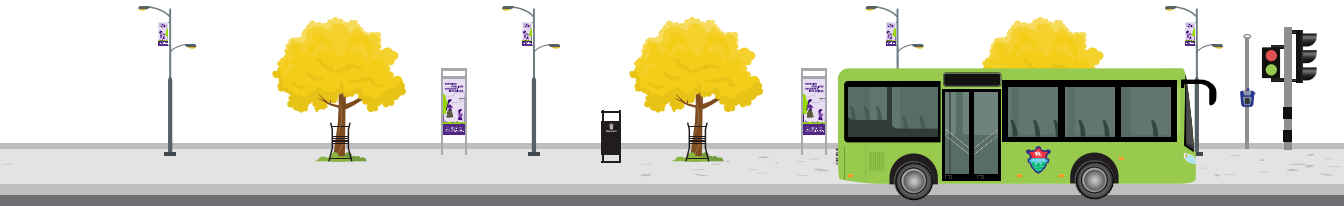
Con relación a la comunicación del personal municipal con la víctima y los representantes de otras instituciones que intervengan en el caso, debe ser muy profesional y apegarse al estricto rol funcional que se desempeña. No deben anticipar conclusiones.

b) Coordinación de asistencia con otras instituciones

La eficiencia funcional de cada una de las dependencias municipales y/o de las diferentes instituciones involucradas en la atención de los casos se orienta a minimizar los casos de violencia contra las mujeres en los espacios públicos y en el transporte público municipal.

El cumplimiento de los procedimientos de cada una de las dependencias y/o instituciones representadas, así como la documentación de cada una de las acciones tomadas debe formar parte de la cultura de trabajo.

Es importante que en la coordinación se respeten los mandatos y regulaciones constitucionales, legales, normativas y/o funcionales que cada una de las instituciones involucradas desempeñan, pero no se debe perder de vista que los casos referidos en la ruta de atención definida en este protocolo no corresponden a casos de delincuencia común, por lo que la efectividad en la coordinación de las acciones debe ser de interés prioritario.



VIII. Anexos

Anexo 1

Hoja de reporte de casos a utilizar por personal que opera en espacio público y transporte público municipal para traslado y registro en jefatura y centros de control.

Reporte de Casos de Violencia contra las Mujeres en Espacios Públicos Municipales y Transporte Público Municipal

Fecha: _____ Hora: _____

Dirección o Unidad de Transporte Público en donde se origina el reporte: _____
_____

Colaborador Municipal que reporta:
Nombre:_____Puesto de Trabajo: _____

Reporte atendido por:

Nombre: _____

Datos de la víctima	
Datos de la persona presunta agresora	
Descripción del caso	
Detalle de acciones desarrolladas	
Resultados obtenidos	

Anexo 2

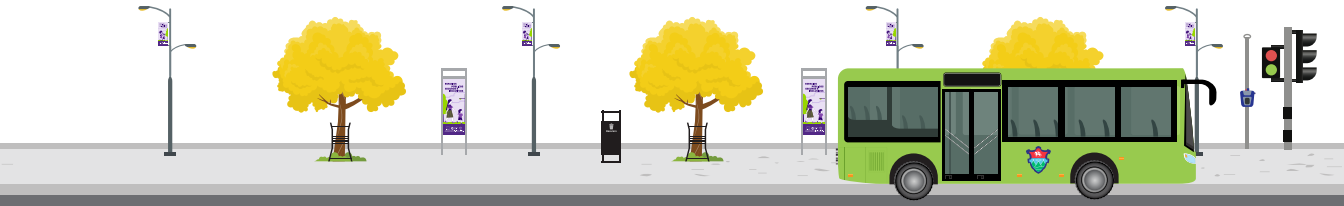
Procedimiento de referencia que actualmente utiliza el personal de la Empresa Municipal de Transporte en casos de acoso sexual.[36]

PROCEDIMIENTO	Acoso sexual en las unidades de Transmetro y/o estación
DIRECCIÓN	Atención al usuario
INICIA:	Usuario
FINALIZA:	Policía Municipal

Actividad número	Usuario	Descripción de actividades
1	Usuario	Informa a la persona Guía de estación sobre el acoso sexual en la unidad de Transmetro y/o estación e individualiza a la persona.
2	Guía de estación	Coordina con el Policía Municipal de la estación.
3	Policía Municipal	Procede al desabordaje de la persona usuaria y/o retiene a la persona en la estación.
4	Policía Municipal	Coordina con el centro de control, en presencia de la Policía Nacional Civil.
5	Policía Nacional Civil	Procede a consignar a la persona acusada, quien coordina con la persona usuaria afectada para proceder a donde corresponde.
6	Guía de estación	Informa al centro de control, la forma en que se procederá.
7	Policía Municipal	Coordina con Policía Nacional Civil la consignación del usuario acusado y procede a retirarlo de la estación.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

Constitución Política de la República de Guatemala. (31 de mayo 1985) Guatemala.

36 Empresa Municipal de Transporte de la Ciudad de Guatemala y sus áreas de influencia urbana EMT. 2022.



IX. Referencias Bibliográficas

Convención sobre la Eliminación de todas Formas de Discriminación contra la Mujer. (18 de diciembre de 1979).

Convenio de Cooperación Interinstitucional para la Implementación del Modelo de Atención Integral para las Mujeres Víctimas de Violencia IXKEM-MAIMI. (11 de enero 2021). Guatemala.

Coordinadora Nacional para la Prevención de la Violencia Intrafamiliar y contra las Mujeres (CONAPREVI). 2003. Plan Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres 2020-2029. Guatemala.

Cortez Cid, M. M., & Rodriguez Gutierrez, Y. A. (2017). Guía pautas para la igualdad de género. México.

Decreto 12-2002 Código Municipal, Congreso de la República de Guatemala. (2 de abril de 2002).

Decreto 22-2008 Ley Contra el Femicidio y otras Formas de Violencia contra la Mujer, Congreso de la República de Guatemala. (09 de abril de 2008).

Decreto 22-98 Ley contra el Femicidio y otras Formas de Violencia contra la Mujer, Congreso de la República de Guatemala. (9 de abril de 2008).

Decreto 7-99 Ley de Dignificación y Promoción Integral de la Mujer, Congreso de la República de Guatemala. (9 de marzo de 1999). Guatemala.

Empresa Municipal de Transporte de la ciudad de Guatemala y sus áreas de influencia urbana EMT. (2022). Manual de Normas y Procedimientos

Administrativos y Operativos. Guatemala.

García Vásquez, M. d. (2007). Propuesta de anteproyecto para la recuperación del Sector 4. México.

Mendoza Carbajal, J. J. (s.f.). SIP. Obtenido de https://vsip.info/marco-teorico-de-centro-cultural-comercial-pdf-free.html

Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (Diciembre 2020). Protocolo de atención ante casos de acoso sexual en el transporte terrestre. Perú.

Municipalidad de Guatemala. (2019). Política y Plan Municipal de Desarrollo Integral de las Mujeres durante su Ciclo de Vida. Municipalidad de Guatemala 2019-2027. Guatemala.

Municipalidad de Guatemala. (2021). Modelo 3, Recuperación de Espacios Públicos Seguros para Mujeres y Niñas. Caja de Herramientas. Dirección de la Mujer. Guatemala.

Municipalidad de Guatemala. (2022). Diagnóstico para la elaboración del Protocolo de Prevención y Atención a Casos de Violencia contra las Mujeres en el Espacio Público y Transporte Público Municipal en la Ciudad de Guatemala. Guatemala.

Municipalidad de Guatemala. (s.f.). Municipalidad de Guatemala/Empresa Municipal de Transporte. Obtenido de https://www.muniguate.com/empresa-municipal-de-transporte/

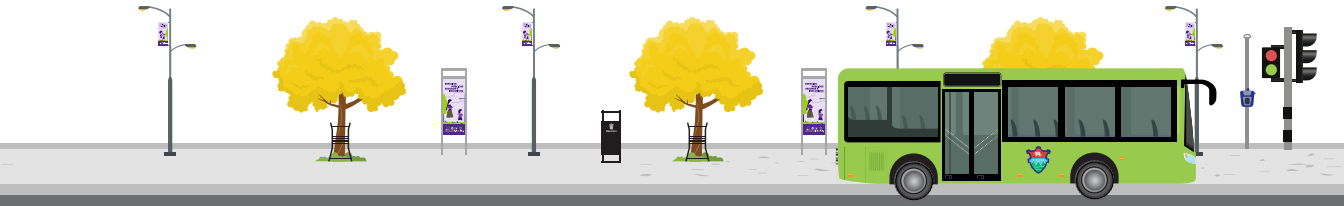
Naciones Unidas. (10 de diciembre de 1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. Adoptada proclamada por al Asamblea General en su Resolución 217A (iii).

Naciones Unidas. (1993). Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. Nueva York.

Oldenburg, R. (1999). The great good place. US: Da Capo Press.

ONU Mujeres. (2017). Estudio sobre el Acoso Sexual y otras Formas de Violencia Sexual contra las Mujeres y Niñas en Espacios Públicos de la Ciudad de Guatemala. Guatemala: Serviprensa, S.A.

ONU Mujeres, Municipalidad de Guatemala, Dirección de la Mujer . (2007). Estudio sobre acoso sexual y otras formas de violencia sexual contra las mujeres



y niñas en espacios públicos de la ciudad de Guatemala. Guatemala.

Organización de las Naciones Unidas (ONU). Diciembre 2018. Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe.

Organización de los Estados Americanos (OEA). (1994). Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la Mujer. Belém do Pará.

Organización de los Estados Americanos (OEA). (22 de Noviembre 1969). Convención Americana sobre Derechos Humanos «Pacto de San José de Costa Rica». San José, Costa Rica.

Oxford University Press. (2022). Diccionario digital Oxford Languages.

Procurador de los Derechos Humanos. (Septiembre 2016). Plan Piloto contra el acoso callejero en el Transmetro. Guatemala.

RAE. (2001). Diccionario de la Real Academia Española.

Secretaría de Movilidad, E. d. (2018). Obtenido de https://smovilidad.edomex.gob.mx/transporte_publico

Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia. (2014). Plan Nacional de Desarrollo K´atun, Nuestra Guatemala 2032. Guatemala.

Secretaría Presidencial de la Mujer. (2009). Política Nacional de Promoción y Desarrollo Integra de la Mujer y Plan de Equidad de Oportunidades 2008-2023. Guatemala.

The International Crime Prevention Thorough Environmental Design Association. (s.f). cepted.net. Obtenido de https://www.cpted.net/

UNIÓN EUROPEA

Cooperación Española GUATEMALA

cumple

Programa Prevención de la Violencia y el Delito contra Mujeres, Niñez y Adolescencia en Guatemala

Diagnóstico para la Elaboración del Protocolo de Prevención y Atención a Casos de Violencia contra las Mujeres

en el Espacio Público y Transporte Público Municipal en la Ciudad de Guatemala

Consultoras
María Eugenia Díaz
Licda. Teresa Laines Reynoso

Equipo Asesor, Dirección de la Mujer
Licda. Angela Onelia Roca Alvarez
Licda. Sonia Magaly López Bethancourt
M.Sc. Dámariz Adriana de León Maldonado
M.Sc. Haroldo Eduardo Herrera Monterroso

DIRECCIÓN de la Mujer

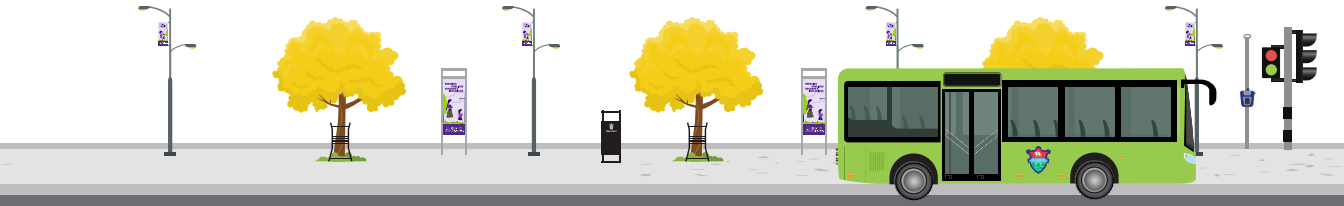
Agradecimientos

A las mujeres y hombres que participaron en:

1. Entrevistas
2. Grupos focales
3. Encuestas virtuales

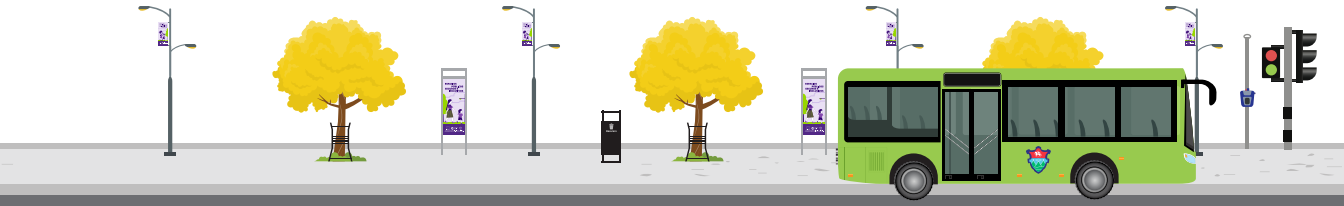
A las funcionarias y funcionarios municipales de las direcciones de la Municipalidad de Guatemala por sus aportes en:

1. Entrevistas
2. Grupos focales
3. Reuniones de consulta



Índice

I.	Introducción	1
II.	Antecedentes	4
III.	Caracterización del Problema	15
IV.	Marco Teórico	20
V.	Metodología	24
VI.	Resultados	29
VII.	Conclusiones	56
VIII.	Recomendaciones	58
IX.	Referencias	60
X.	Anexos	63



I. Introducción

El presente documento constituye el diagnóstico realizado como requisito para la elaboración del Protocolo de Prevención y Atención a Casos de Violencia contra las Mujeres en el Espacio Público y Transporte Público Municipal en la Ciudad de Guatemala.

La Municipalidad de Guatemala, consciente de la existencia del problema de violencia en contra de las mujeres y las niñas y de la desigualdad reflejada en distintos ámbitos entre mujeres y hombres, realiza esfuerzos locales y se alinea para el cumplimiento de mandatos nacionales e iniciativas internacionales enfocadas en revertir esta situación.

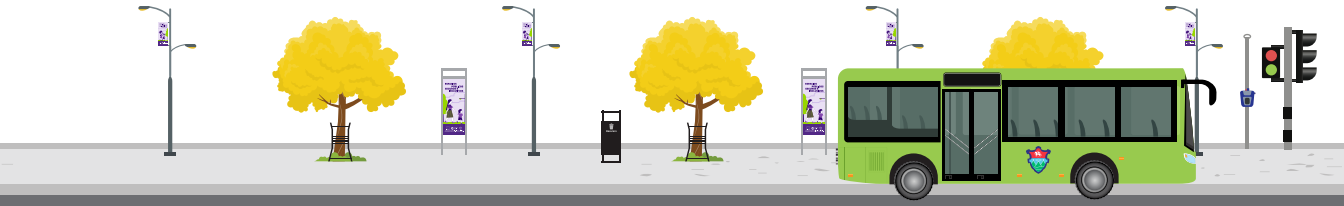
Para promover el cambio cultural deseado y lograr el posicionamiento de las mujeres en el espacio público, es necesario proponer nuevos abordajes a través de un documento que permita:

a) Orientar sobre la forma de atender los casos de violencia contra las mujeres en el espacio público y en el transporte público municipal.

b) Propiciar que las acciones o actividades que se desarrollen produzcan una dinámica positiva, segura y de impacto social para las mujeres en el territorio compartido.

c) Aportar a las iniciativas y estrategias descritas anteriormente, buscando promover espacios seguros que promuevan la reactivación económica, utilizando el espacio público de manera formal y ordenada y aprovechándolo como una extensión y como un espacio potencial para el desarrollo de la ciudad y del país.

Como parte de la iniciativa para la recuperación de áreas centrales en la ciudad de Guatemala, existe un programa que promueve el desarrollo de una serie de propuestas de intervención y planteamientos



enmarcados en: la Sexta Avenida “A” y en su área de influencia dentro de los Distritos de Oportunidad en los cuales podría aplicarse este Protocolo.

Bajo el criterio técnico de la profesional consultora, para la elaboración del presente análisis se inició con un estudio de gabinete, en el cual se conocieron varios documentos sobre la violencia contra las mujeres en general y la violencia contra las mujeres y las niñas en Guatemala, esto dio paso a la formación del marco teórico para plantear el presente diagnóstico.

El estudio de gabinete incluyó: entrevistas semiestructuradas con autoridades de las dependencias municipales que se consideraron como agentes de información clave para este diagnóstico, por las funciones que desempeñan y su respectiva incidencia; seis de las entrevistas se realizaron en forma presencial, una entrevista fue grupal y otra más fue respondida por escrito de forma virtual.

Asimismo, se organizaron cinco grupos focales con personas que desarrollan dinámicas relacionadas con el espacio y el transporte público municipal, particularmente con el Transmetro, con el objetivo de reflexionar y debatir con personas clave, conformados de la siguiente manera:

- Mujeres que trabajan en instituciones del sector objeto del estudio.
- Mujeres y hombres de economía informal del sector objeto del estudio.
- Personal de transporte público que incluye personal que maneja los buses.
- Personal guía del transporte municipal.
- Personal municipal que trabaja en el sector objeto del estudio.

El objetivo de la interacción con estos grupos de trabajo fue: profundizar la situación, necesidad y expectativas sobre la creación de un Protocolo de Prevención y Atención a Casos de Violencia contra las Mujeres en el Espacio Público y Transporte Público Municipal en la Ciudad de Guatemala.

Además, se realizó una encuesta a ochenta personas sobre el tema (de carácter cualitativo y cuantitativo) dirigida a la población en general, la que fue respondida por 79 mujeres y 1

hombre, proporcionando información relevante para el estudio.

Las líneas de investigación se refirieron a dos aspectos:

1. Conocimiento de las entrevistadas y los entrevistados, sobre la situación de violencia contra las mujeres en el espacio público y en el transporte público.

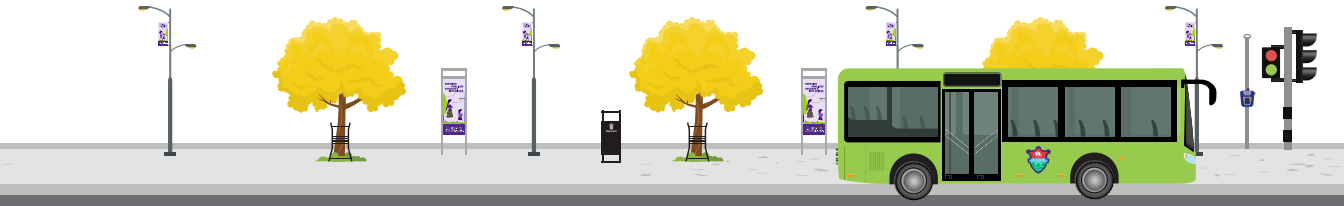
2. Determinar la necesidad de un Protocolo de Prevención y Atención a Casos de Violencia Contra las Mujeres en el Espacio Público y Transporte Público Municipal en la Ciudad de Guatemala.

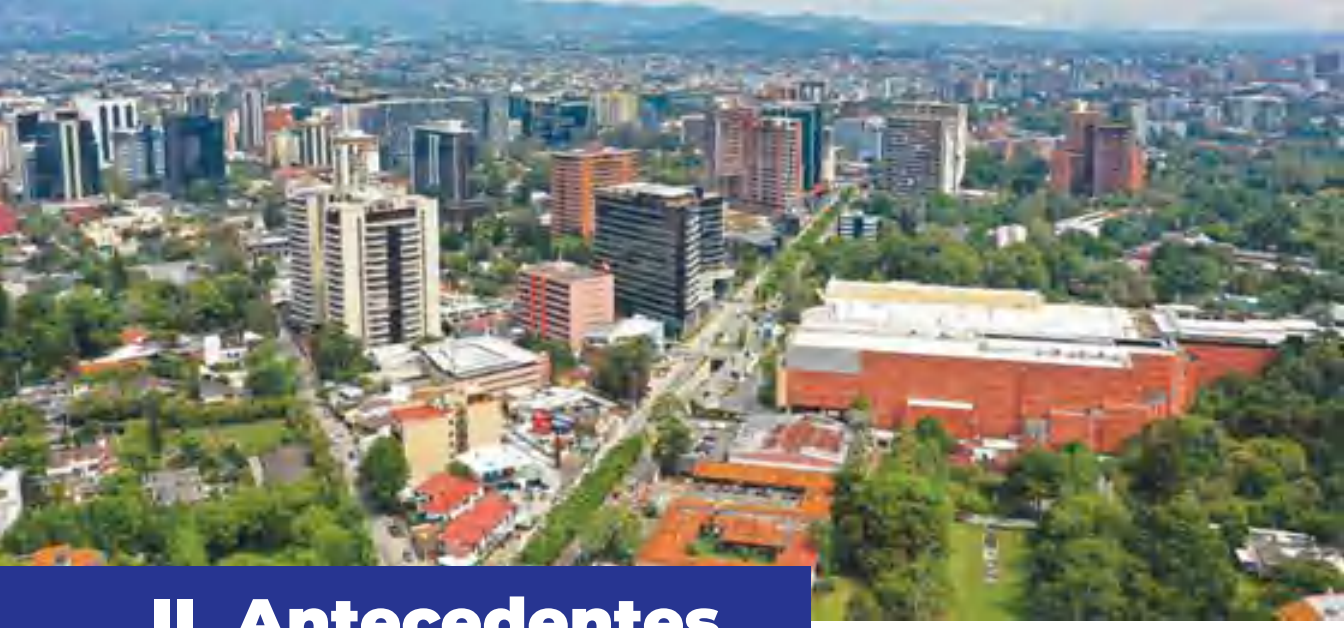
Tanto en las entrevistas, como en los grupos focales y en la encuesta, se reflejó que existe conocimiento sobre el tema de la violencia contra las mujeres y las niñas en el espacio público y en el transporte público, así como sugerencias importantes para disminuir esta situación.

En forma simultánea al trabajo de campo efectuado por la consultora, la Dirección Municipal de la Mujer realizó cuatro conversatorios con mujeres pertenecientes al comercio popular de Plaza Barrios, Plaza El Amate, mujeres que trabajan en instituciones cercanas a la Municipalidad de Guatemala y mujeres que viven o trabajan en el área de la Sexta Avenida "A" entre 14 y 20 calle de la zona 1; dónde se obtuvo información cualitativa que complementa la recopilada por la consultora.[1]

El presente documento incluye el análisis de la información recopilada a través de los diferentes métodos utilizados, así como las respectivas conclusiones y recomendaciones derivadas del diagnóstico realizado.

1 Sistematización de conversatorios "Mujeres que hacen uso del espacio público". Municipalidad de Guatemala. 2022.





II. Antecedentes

2.1 Contexto

La ciudad de Guatemala está localizada en el Llano de la Virgen o de la Ermita, sitio que desde 1530 también era conocido como Valle de Las Vacas, debido al ganado de reproducción que importara desde La Habana el señor Héctor de La Barreda, de donde proviene el nombre de la Aldea Lavarreda, zona 18. Este valle está rodeado de montañas, barrancos y volcanes, los cuales se han convertido en silenciosos y pacientes testigos de los procesos de su transformación desde su traslación hacia este valle en 1773 hasta los días de hoy (Morales Barco, 2014, pág. 2).

De acuerdo con el censo del 2018,[2] la ciudad de Guatemala tiene 923,392 habitantes, de los cuales el 52.49% son mujeres (484,697) y el 47.51% son hombres (438,695), para una superficie de 220 km^2.

La ciudad de Guatemala está organizada en 22 zonas, el 100% de la población es urbana y, en términos generales, se considera una población joven, ya que el 52% de la población total tiene menos de 30 años (476,930 personas), la población de 30 a 39 años constituye el 15% (139,439 personas), la de 40 a 49 años es un 12% (108,979 personas), de 50 a 59 es el 9%, (84,392 personas), de 60 a 69 constituyen el 7% (61,047) y de 70 años y más constituyen el 6% (52,605). La población de 0 a 14 años constituye el 33.4% (4,972,725) y la población mayor de 65 y más años el 5.6% (837,280).

2.2 Violencia contra las mujeres

Ninguna sociedad se puede desarrollar de manera sostenible si no cambia y aumenta la distribución de oportunidades, recursos y opciones

2 Instituto Nacional de Estadística. XII Censo Nacional y VII de Vivienda, Resultados del Censo 2018. https://www.censopoblacion.gt/

para los hombres y las mujeres de modo que tengan el mismo poder de dirigir sus propias vidas y contribuir a sus familias, comunidades y países.[3]

La violencia contra las mujeres constituye un fenómeno en el cual se expresa el dominio de los hombres sobre las mujeres, es un problema de poder que no es fácil lograr erradicarlo, sobre todo en sociedades como la nuestra que tiene profundos rasgos culturales conservadores.

Una de las expresiones de la violencia contra las mujeres lo constituye el acoso sexual que es una práctica no deseada, que genera un impacto psicológico negativo y que está dirigido especialmente contra las mujeres quienes lo viven varias veces al día desde los 12 años, en promedio.

Con frecuencia las víctimas son culpabilizadas por estar en un determinado lugar, por vestir de cierta forma, por ir solas, por estar en la calle a altas horas de la noche, etc.

Ser víctimas de acoso sexual obliga a las mujeres a cambiar sus recorridos habituales, para evitar encontrarse con los agresores, a veces también implica modificar los horarios en que se transita por el espacio público.

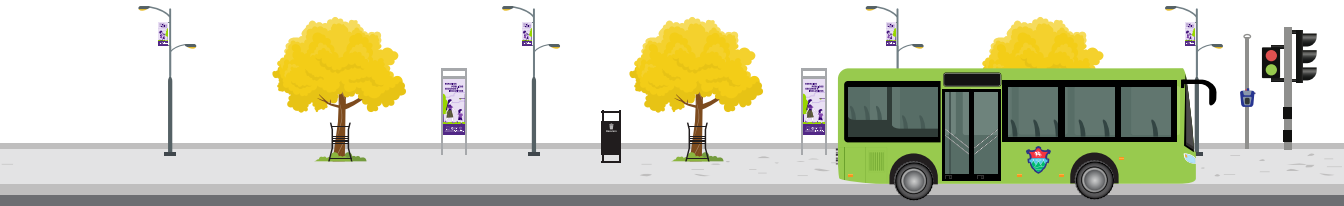
En muchas ocasiones el acoso sexual es visto como natural, y es necesario terminar con la naturalización de este tipo de violencia, así como se ha tratado de terminar con la violencia física y

psicológica en contra de las mujeres.

Según el Observatorio de Acoso Callejero de los casos reportados desde el inicio del mapeo a la actualidad, el acoso callejero ocurre principalmente en las calles y el transporte público, el 95% de las personas que acosan son hombres mientras que el 96% de las personas que lo sufren son mujeres, en su mayoría entre 20 y 36 años de edad, siendo los llamados piropos (expresiones no solicitadas y violentas) el tipo de acoso más recurrente.

Según el Observatorio de las Mujeres del Ministerio Público, para septiembre del año 2022, son los delitos en contra de la niñez y mujeres los más denunciados en el Sistema de Justicia de Guatemala, evidenciando que son las mujeres, niñas y niños los que se encuentran en mayor

3 Banco Mundial. https://www.bancomundial.org/es topic/gender/overview



desventaja en el espacio público. Es decir que el 53% de la población del municipio de Guatemala no goza, ni ejerce sus derechos con total libertad en el espacio público, siendo este un aproximado de 637,057 mujeres y niñas.[4]

Estos datos evidencian las relaciones desiguales de poder entre hombres y mujeres, que históricamente han existido en Guatemala, limitando y condicionando la autonomía y libertad de las mujeres de usar los espacios públicos.[5]

Ante dichos datos y necesidad de generar un transporte municipal más seguro para mujeres y niñas, en el 2016 la Municipalidad de Guatemala se vuelve parte del "Plan Piloto contra el Acoso Callejero en el Transmetro" liderado por la Procuraduría de los Derechos Humanos y el trabajo conjunto con el Organismo Judicial, Policía Nacional Civil, Policía Municipal y el Ministerio de Gobernación, Ministerio Público y Ministerio de Trabajo; proponiendo una ruta de actuación y documentación ante este tipo de casos reportados en el sistema de Transmetro.[6]

La ruta de actuación propuesta en el 2016, misma que desde su definición se realiza en el sistema Transmetro; contempla la participación de la Policía Municipal mediante la atención a la víctima, la realización de la aprehensión ciudadana del agresor que posteriormente es puesto a disposición de la Policía Nacional Civil quienes se encargarán de su detención, así como del traslado de la víctima al MAI-MP, que en la actualidad funciona como Modelo de Atención Integral para Mujeres Víctimas de Violencia IXKEM -MAIMI- con quienes mediante la firma de un convenio interinstitucional firmado en el 2021, se mantienen coordinaciones constantes para la atención de mujeres víctimas de violencia.

2.3 Normativa internacional, nacional y municipal

2.3.1 Marco internacional

Desde el marco internacional se cuenta con importantes contribuciones en el desarrollo de marcos de protección para los derechos humanos en general y para los derechos humanos de las mujeres en particular.

4 Observatorio de las Mujeres del Ministerio Público, acceso septiembre 2022, www.observatorio.mp.gob.gt/portal-estadistico/

5 https://ocacgt.org/acoso-callejero/

6 Plan Piloto contra el Acoso Callejero en el Transmetro – Observatorio contra el acoso callejero – Guatemala (ocacgt.org) https://ocacgt.org/plan-piloto-contra-el-acoso-callejero-en-el-transmetro/

Destaca la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Convención Belém do Pará, especialmente dirigida a la protección de las mujeres ante las distintas expresiones de violencia.[7]

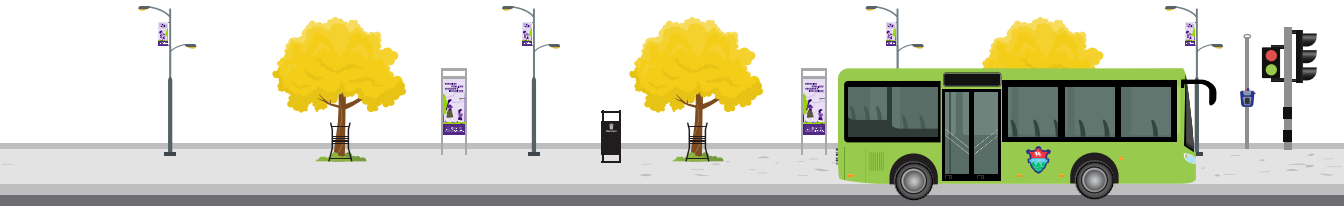
En el año 2017 la MESECVI[8] realizó el "Tercer Informe Hemisférico sobre la Implementación de la Convención Belém do Pará. Prevención de la violencia contra las mujeres en las Américas: Caminos por recorrer", en el cual se hace un especial énfasis al abordaje que han tenido los países de la región latinoamericana en relación con el Acoso Sexual, por ser un tipo de violencia naturalizado y que afecta principalmente a las mujeres. Se evidenció que países como México, Costa Rica y Paraguay han iniciado campañas en contra del acoso y hostigamiento sexual, por lo que invitan a que los Estados parte continúen apoyando la realización de actividades de sensibilización y formación masiva sobre el acoso sexual en espacios públicos y privados.

2.3.2 Marco nacional

A nivel nacional se cuenta con la Coordinadora Nacional para la Prevención de la Violencia Intrafamiliar y contra las Mujeres -CONAPREVI- y el Plan Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres -PLANOVI-, para un nuevo periodo de 10 años, comprendidos del 2020-2029- El Plan Nacional de Innovación y Desarrollo -PLANID- mismo que está en sinergia con las Prioridades Nacionales de Desarrollo,

7 Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará). Brasil. 1994.

8 El MESECVI es una metodología de evaluación multilateral sistemática y permanente, fundamentada en un foro de intercambio y cooperación técnica entre los Estados Parte de la Convención y un Comité de Expertas/os. El MESECVI analiza los avances en la implementación de la Convención por sus Estados Parte, así como los desafíos persistentes en las respuestas Estatales ante la violencia contra las mujeres.



derivadas del proceso de integración del Plan Nacional de Desarrollo K'atun: Nuestra Guatemala 2032 y la Agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030.

Se han aprobado algunas leyes como la Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Intrafamiliar Decreto Número 97-96, la Ley Marco Ley de Dignificación y Promoción Integral de la Mujer, Decreto 7-99, Ley contra el Femicidio y otras Formas de Violencia contra, la Mujer Decreto Número 22-2008 y, Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas Decreto Número 9-2009. Existe, además, una Iniciativa de Ley Número 5658 denominada «Ley contra el acoso callejero y otras formas de violencia contra la mujer» que fue presentada por la diputada Nineth Montenegro, que ya cuenta con dictamen favorable pero no ha sido aprobada aún por el Congreso de la República.

Existen también otros recursos como la Alerta Isabel-Claudina con relación a las mujeres desaparecidas y la Alerta Alba-Keneth para la niñez desaparecida.

2.3.3 Marco municipal

La Municipalidad de Guatemala consciente de la existencia del problema de violencia en contra de las mujeres y las niñas y la desigualdad reflejada en distintos ámbitos entre mujeres y hombres, realiza esfuerzos locales y se alinea en el cumplimiento de mandatos nacionales e iniciativas internacionales enfocados en revertir esta situación de desventaja.

Este último nos lleva a hacer referencia de los mandatos internacionales con los cuales la Municipalidad de Guatemala se vincula a partir del año 2016 con el Programa Global de Ciudades Seguras y Espacios Públicos Seguros para Mujeres y Niñas, impulsado por ONU Mujeres, con apoyo de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo - AECID - que busca desarrollar e implementar un modelo integral para prevenir el acoso sexual y otras formas de violencia sexual contra mujeres y niñas en los espacios públicos basado en la evidencia y desde una perspectiva de derechos humanos y género.

Con la creación de la Dirección Municipal de la Mujer en el año 2016,

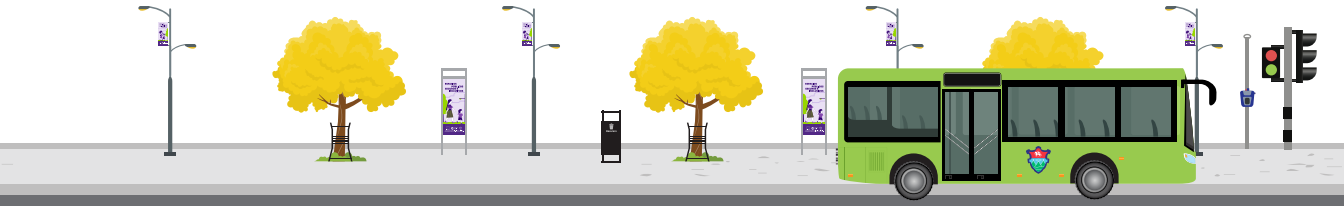
y la relación con los organismos antes mencionados surge el Estudio sobre Acoso Sexual y otras Formas de Violencia Sexual contra las Mujeres y Niñas en Espacios Públicos de la ciudad de Guatemala, 2017. En él se logra construir el diseño del programa "Ciudad de Guatemala, construyendo espacios seguros para mujeres y niñas" 2018-2022 y la línea de base: Programa ciudad de Guatemala: construyendo espacios seguros para mujeres y niñas; además de la creación de la Política y Plan Municipal de Desarrollo Integral de las Mujeres durante su Ciclo de Vida 2019-2027.

La Política y Plan Municipal define 4 ejes de trabajo:

1. Ciudadanía y participación en igualdad de condiciones.
2. Impulso a la autonomía económica de las mujeres.
3. Metrópoli, barrios y espacios públicos incluyentes, seguros, sostenibles para todas y todos con capacidades resilientes.
4. Fortalecimiento de las capacidades municipales en género para la igualdad entre sus habitantes. Cada uno de estos ejes contiene programas, proyectos o productos, intervenciones, metas propuestas en un horizonte de diez años de trabajo.[9]

El Acuerdo del Concejo Municipal COM 9-2021 Protocolo para la prevención y atención de casos de acoso sexual en el ámbito laboral de la Municipalidad de Guatemala, es una herramienta institucional que se ha implementado con el objetivo de contribuir a las relaciones igualitarias entre mujeres y hombres en el ambiente laboral, así como a prevenir y erradicar la violencia y favoreciendo el ejercicio pleno de los Derechos Humanos. A ello se suma el esfuerzo de incorporar el enfoque de género como un eje transversal de trabajo, con otras direcciones y unidades municipales, para contribuir de manera integral en mejorar las condiciones actuales y la calidad de vida de las mujeres y niñas del municipio de Guatemala.

9 http://docs.muniguate.com/2020/politicas/POLÍTICA-DESARROLLO-INTEGRAL-MUJERES-2019-2027.pdf



En este sentido, adherir el enfoque de género a las estrategias de desarrollo territorial resulta fundamental si se busca obtener un equilibrio entre las dimensiones urbanas, económicas, sociales y medioambientales con las cuales ya se trabaja: partiendo de esta premisa y con la intención de continuar con la recuperación de espacios públicos, en esta ocasión, con enfoque de género, surge la propuesta de intervenir el espacio público de la Sexta Avenida "A" lado sur, zona 1. Un espacio que, por testimonios expresados en conferencias ofrecidas por la Dirección Municipal de la Mujer a parte del personal del Ministerio de Finanzas Públicas en el año 2019, se confirmó que las mujeres trabajadoras han sido objeto de la delincuencia común y acoso sexual en el recorrido hacia su trabajo ubicado en las cercanías del área de intervención.

Otro de los aspectos mencionados fue la incomodidad de observar personas, principalmente hombres, con conductas inapropiadas o realizando sus necesidades fisiológicas (defecando y orinando).

2.4 Programa para la Prevención de la Violencia y el Delito contra las Mujeres, Niñez y Adolescencia en Guatemala – PREVI –

Tomando en consideración los antecedentes mencionados, dentro del marco del Programa de Cooperación Delegada financiado por la Unión Europea -UE- y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo - AECID - "Prevención de la Violencia y el Delito contra Mujeres, Niñez y Adolescencia", que tiene como objetivo principal apoyar a Guatemala en sus esfuerzos por reducir la violencia y la impunidad de los delitos contra la mujer, la niñez y la adolescencia, a través de distintas iniciativas y socios.

La Municipalidad de Guatemala identifica el proyecto: Protocolo de Prevención y Atención a Casos de Violencia contra las Mujeres en el

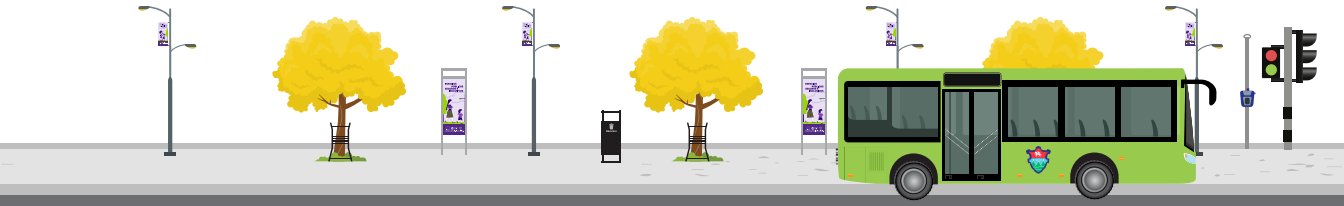
Espacio Público y Transporte Público Municipal en la Ciudad de Guatemala y promoción de la autonomía económica, como un componente pertinente y necesario para cumplir con el objetivo del Programa PREVI.

A partir del año 2021 la Municipalidad de Guatemala trabaja en la ejecución de este programa, el cual busca, además, fomentar el cambio de actitudes y comportamientos mejorados basados en la igualdad de género, y promover el desarrollo integral y la autonomía económica de las mujeres.

Dentro de dicho programa, la Municipalidad de Guatemala ha desarrollado recorridos peatonales y documentación fotográfica como parte de la elaboración de un diagnóstico del espacio público. En el mismo, se constató el estado de degradación de la Sexta Avenida "A", lado sur, zona 1, producto de diversas razones como la existencia de ventas de comida callejera en las cercanías de la 18 calle, existencia de comercios deslucidos y poco tránsito de peatones que contribuyen a un aumento en la percepción de inseguridad del lugar.

De acuerdo con el análisis del lugar, recorridos y testimonios recabados, se determinó: el mejoramiento de banqueta peatonal en Sexta Avenida "A" de 18 a 21 calle, zona 1 ciudad de Guatemala, el cual se complementa con acciones de Urbanismo Táctico y la implementación de actividades del programa de activación económica dirigido a las mujeres que han sido capacitadas, las cuales se desarrollarán en el área cercana a la intervención y la formulación de documentos que promuevan la sana convivencia y aporten a la seguridad de las mujeres, adolescentes y niñas.

La Dirección Municipal de la Mujer, en coordinación con el Programa PREVI de AECID, con el objetivo de conocer cómo perciben las mujeres las formas de violencia en el espacio público realizó cuatro conversatorios, dos de ellos con mujeres pertenecientes al comercio popular de Plaza



Barrios y El Amate, así como con representantes de instituciones cercanas a la Municipalidad de Guatemala, entre ellas, la Unidad de Género del Ministerio de Gobernación, Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT), Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP), Unidad de Género del Organismo Judicial, Ministerio de Finanzas Públicas, Tipografía Nacional, Unidad Nacional del Diálogo, Superintendencia de Bancos, Banco de Guatemala y como beneficiarios directos, vecinas y vecinos que viven, trabajan o circulan por el espacio de la Sexta Avenida "A", entre 14 y 20 calle de la zona 1.

Los conversatorios se realizaron en los meses de abril, mayo, junio y julio y se contó con la participación de 80 mujeres, por medio de acciones coordinadas con los programas Mujer Acción Promoción y Mujer Acción Incidencia, también se contó con el apoyo de instituciones de la Red Interinstitucional, como Mujeres Transformando el Mundo, (MTM), el Instituto de la Víctima, IV y, *Children´s Emergency Relief International, CERI* con quienes se realizaron reuniones virtuales y se mantuvo comunicación constante para consensuar una agenda e instrumento que recogiera las experiencias que viven las mujeres en el espacio público.[10]

El acoso sexual y otras formas de violencia en contra de las mujeres, se normaliza y justifica, por lo que al realizar estos conversatorios se tuvo la oportunidad de escuchar desde las propias mujeres como viven esta situación, además de algunas propuestas y formas en las cuales se puede coadyuvar a prevenir y erradicar dicha situación en el espacio público, específicamente en el área de la Sexta Avenida "A", entre 14 y 20 calles de la zona 1.

Como parte del programa y para contribuir a prevenir la violencia en la ciudad, actualmente se encuentra en ejecución la obra de recuperación del espacio público en la Sexta Avenida "A" zona 1 y la construcción de un equipamiento municipal para la mujer en zona 6 (PREVI y MuniGuate, 2022).

2.4.1 Instituciones cooperantes con el Programa

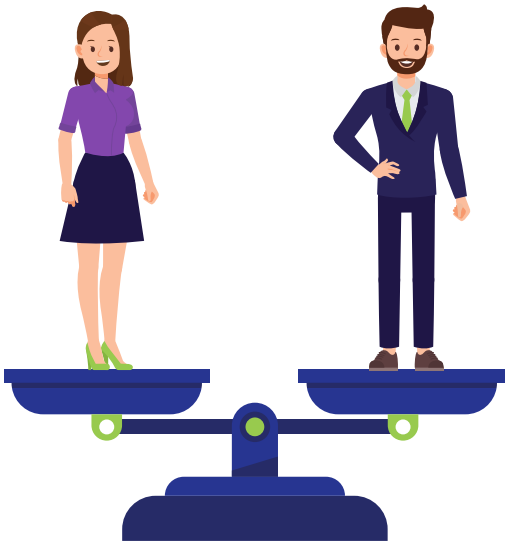
El Programa de Prevención de la Violencia y el Delito contra las Mujeres, Niñez y Adolescencia en Guatemala,

10 Sistematización de conversatorios "Mujeres que hacen uso del espacio público". Municipalidad de Guatemala. 2022.

financiado por la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo -AECID- y la Unión Europea -UE-, busca apoyar a Guatemala en sus esfuerzos por reducir la violencia y la impunidad de los delitos contra la mujer, la niñez y la adolescencia.

La AECID en su página web afirma que "a pesar de los avances logrados, y veinte años después de la adopción de la Plataforma de Acción de Beijing en la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer, hoja de ruta para la consecución de la igualdad entre mujeres y hombres, el reto sigue aún presente: ningún país del mundo ha logrado plenamente la igualdad y muchas mujeres y niñas sufren múltiples formas de discriminación, vulnerabilidad y marginación durante todo su ciclo de vida" (Guía de la AECID, 2015).

Asimismo, indica que la Agencia está comprometida con la igualdad de género que tiene su base en el conocimiento y la experiencia que han tenido durante más de 20 años de trabajar y buscar la transversalización del enfoque de género.

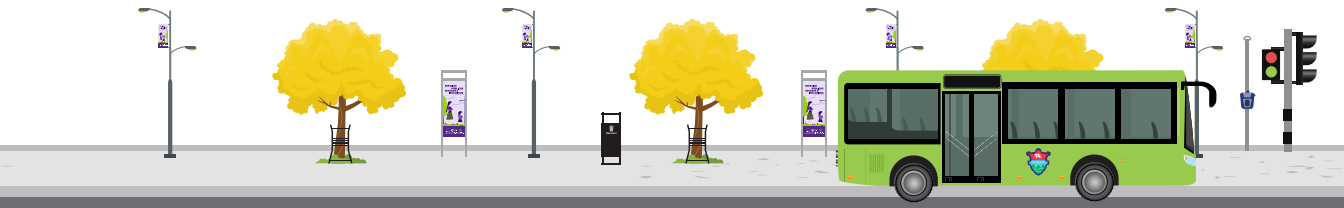


Considerando que el reto de la igualdad de género les exige dar un paso definitivo e incorporar "la mirada de género" al trabajo diario y tomando en cuenta la agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, que requiere instrumentos eficaces, buscaron una ejecución coordinada con la Unión Europea (UE).

La coordinación y ejecución de la ayuda para el desarrollo se concreta en la colaboración directa de las dos agencias AECID y UE. De esta manera la AECID cuenta con la acreditación necesaria para recibir y gestionar fondos procedentes de la UE. Además, ejecuta estos fondos en las zonas geográficas y áreas en las que aglutina una mayor experiencia y reconocimiento internacional.

2.5 Protocolo de Prevención y Atención a Casos de Violencia contra las Mujeres en el Espacio Público y Transporte Público Municipal en la Ciudad de Guatemala

La finalidad de este Protocolo es brindar etapas específicas y uniformes en los procesos de actuación, que permitan una adecuada respuesta a las necesidades y requerimientos de las mujeres sin distinción de edad, etnia, clase social, religión o preferencia sexual, que estén expuestas a violencia en sus diferentes manifestaciones en el espacio público y en el transporte público municipal, con base en



los estándares internacionales de atención a víctimas.

Para poder aportar en el abordaje de este problema, se ha sugerido elaborar el “Protocolo de Prevención y Atención a Casos de Violencia contra las Mujeres en el Espacio Público y Transporte Público Municipal en la Ciudad de Guatemala”.

Este Protocolo busca brindar asistencia y orientación gratuita especializada con enfoque de género a mujeres víctimas de violencia en el espacio público y transporte público municipal y a sus familiares afectados por la violación de sus derechos.

Además, se busca a través del Protocolo, generar mecanismos de coordinación y comunicación interinstitucionales que permitan brindar servicios complementarios de apoyo y contribuir a mejorar las condiciones de acceso de las mujeres en estado de vulnerabilidad y víctimas de violencia al sistema de justicia nacional.

III. Caracterización del Problema

3.1 Situación de la violencia contra las mujeres en Guatemala

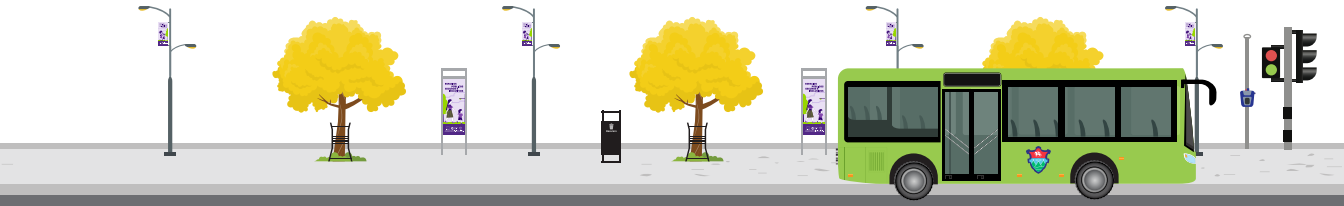
Guatemala cuenta con diversos avances legislativos y la creación de institucionalidad específica para atender los altos niveles de discriminación, marginación y violencia contra las mujeres. Se tienen tribunales especializados[11] para conocer los procesos por delitos de femicidio y violencia contra las mujeres, así como fiscalías especializadas, también existen redes de derivación para atender a las mujeres víctimas[12]. Estos avances son resultado de los esfuerzos de las organizaciones de mujeres, la cooperación internacional y la respuesta del sector público ante las expresiones de violencia contra las mujeres.

En las últimas dos décadas se han observado esfuerzos por registrar los casos de violencia de todo tipo, sin embargo, existen brechas en el registro; aunque han aumentado las denuncias ante las instituciones de justicia, persiste la impunidad en los miles de casos de mujeres víctimas de violaciones, asesinatos, desapariciones y femicidios, ello se relaciona con la falta de mecanismos cercanos de prevención, de apoyo para la denuncia y una débil respuesta institucional así como con la falta de conocimiento por parte de las mujeres sobre sus derechos y cómo defenderlos.

La violencia contra las mujeres y niñas en Guatemala es multidimensional,

11 La justicia especializada nace ante la demanda de la sociedad de tener Órganos Jurisdiccionales con análisis e interpretación distintos de los clásicos. Con ello, se busca disminuir y cooperar con la erradicación de la violencia contra la mujer en todas sus manifestaciones y principalmente con los femicidios en Guatemala.

12 Ley contra el Femicidio y otras Formas de Violencia contra la Mujer. Decreto número 22-2008.



se manifiesta en los espacios, privado y público, incluyendo: acoso sexual, despojo patrimonial, abuso continuo, presión psicológica, amenazas, violencia física y sexual, hasta la manifestación extrema de femicidio.

En la ciudad de Guatemala el nivel de violencia registrado contra las mujeres es alto, así, de acuerdo con los datos del Instituto Nacional de Ciencias Forenses —INACIF— de enero a julio del año 2022 las necropsias realizadas en la sede central, en casos de violencia contra las mujeres dan cuenta de un total de 204 femicidios, lo que significa un femicidio diario (INACIF 2022).

Según los datos del Ministerio Público —MP— los delitos en contra de las mujeres, niñas, niños y adolescentes representan el 100% de los delitos más denunciados, con un número de 45,996 víctimas registradas de enero a julio del año 2022[13]. Lo que significa 219 denuncias diarias.

Con relación a las mujeres desaparecidas, la Alerta Isabel-Claudina informa que, en el año 2022, hubo un promedio de 5 mujeres desaparecidas diariamente. Estos datos evidencian que detrás de la desaparición de una mujer puede existir violencia, de la cual escapan, o pueden ser víctimas de trata de personas con fines de explotación sexual o laboral (Observatorio de las Mujeres, Ministerio Público, 2022).

La alta tasa de analfabetismo, el racismo y el machismo que han perdurado durante mucho tiempo han provocado, entre otros fenómenos, que las mujeres se vean en situaciones difíciles, que se desencadenan en distintos tipos de violencia, desintegración familiar, deserción escolar, desnutrición y pobreza extrema, migración, entre otras.

Se conoce que para las mujeres es muy difícil el acceso a la justicia debido a múltiples causas, entre ellas:

13 https://observatorio.mp.gob.gt/portal-estadistico/

a) La mayoría de las mujeres guatemaltecas desconocen a dónde dirigirse para presentar sus denuncias y se encuentran temerosas, por lo cual es necesario brindarles acompañamiento.

b) La justicia se aplica en el idioma oficial (español) y un alto porcentaje de mujeres sólo hablan su idioma materno, por lo cual quedan fuera del sistema; ciertamente en algunas oficinas del MP y de la PNC existe servicio de traducción, pero en la mayoría de casos se trata de profesionales hombres y esto influye en que las denunciantes no sienten confianza de hablar. En otros casos, quienes juzgan lo hacen desde su realidad de hombres que consideran normal la violencia en contra de las mujeres, causando violencia institucional.

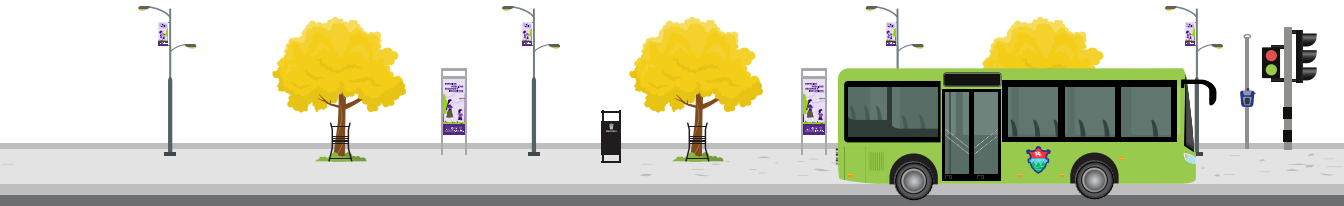
c) En Guatemala, de acuerdo con los resultados del Censo 2018, el índice de analfabetismo es del 18.5%, lo que equivale a 2.3 millones de habitantes que no saben leer ni escribir. De esta cifra, un total de 1,412,813 son mujeres sin acceso a la educación (UNESCO, 2020), este indicador evidencia que podría haber miles de mujeres en búsqueda de justicia, que desconocen lo que se escribió en sus denuncias.

Asimismo, una gran cantidad de mujeres se presentan en estado de *shock* y no encuentran el apoyo requerido (psicológico, económico, de albergue) en las instituciones de seguridad y justicia.

Según el analista Lizandro Acuña del Instituto de Problemas Nacionales de la Universidad de San Carlos (IPNUSAC), los hechos de violencia que ha registrado la Policía Nacional Civil (PNC) y el Ministerio Público (MP); en un lapso de 30 días son más de 20 muertes en la ciudad de Guatemala e indica que las zonas más violentas son: zona 3 y zona 1 por el narcomenudeo y zona 7 y zona 18 por el crimen organizado [14].

Ante la situación antes expuesta y como parte de las coordinaciones en espacios de cooperación interinstitucional en diferentes espacios; la Municipalidad de Guatemala mantiene vigente, en beneficio de las mujeres, la participación activa en la Red de Derivación Metropolitana del Ministerio Público y las diferentes

14 Recuperado de: https://www.tn23.tv/2021/03/10/cuales-son-las-zonas-mas-peligrosas-de-ciudad-de-guatemala/.2022



instituciones que la conforman. También es una de las instituciones que forman parte del Modelo de Atención Integral a las Mujeres Víctimas de la Violencia IXKEM – MAIMI donde ya se cuenta con la ruta de derivación para la atención de mujeres víctimas de violencia.

Todas las coordinaciones atienden al objetivo de propiciar oportunidades de desarrollo y empoderamiento de las mujeres de la ciudad de Guatemala.

3.2 Acoso sexual y otras formas de violencia sexual en espacios públicos

El Observatorio de Acoso Callejero por su parte, presenta un estudio sobre los casos de acoso callejero en 2022, concluyendo que el 58% de las mujeres, entre las edades de 21 a 30 años son las más acosadas, le siguen las niñas y adolescentes entre 11 y 19 años que son el 19% y mujeres de 31 a 40 años que constituyen el 18%.

Al referirse al acoso en el transporte público las cifras reflejan que la población entre 21 y 30 años es la más acosada (65%), seguida por la población de 31 a 40 años (17%) y, en tercer lugar, se sitúa la población de 16 a 20 años (14%).

Las formas de acoso son diversas, tales como piropos, silbidos, jadeos y otros ruidos, bocinazos, besos, persecución y arrinconamiento, gestos obscenos, tocamientos, masturbación en público, miradas lascivas y fotografías (Observatorio de Acoso Callejero). [15]

15 https://ocacgt.org/acoso-callejero/

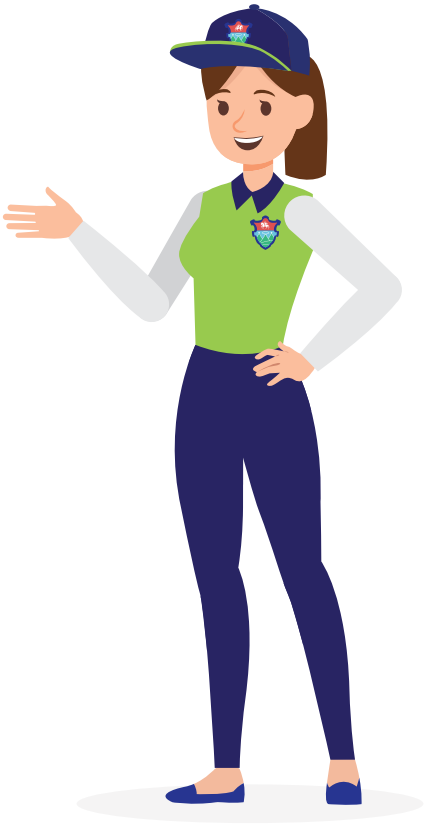
El Estudio sobre Acoso Sexual y otras Formas de Violencia Sexual contra las Mujeres y Niñas en Espacios Públicos de la Ciudad de Guatemala realiza una medición del acoso y violencia sexual en el espacio público, en dónde la calle se percibe como el lugar de mayor riesgo y el transporte público como el segundo. En los resultados se muestra, como dato relevante, que el 100% de las mujeres participantes expresan haber sufrido alguna forma de acoso sexual durante su vida. En contraste a la frecuencia de ocurrencia de esta forma de violencia, está la invisibilización de la misma, en parte porque no está tipificada como delito, por lo que no es un comportamiento que sea perseguido, sino normalizado y/o naturalizado. [16]

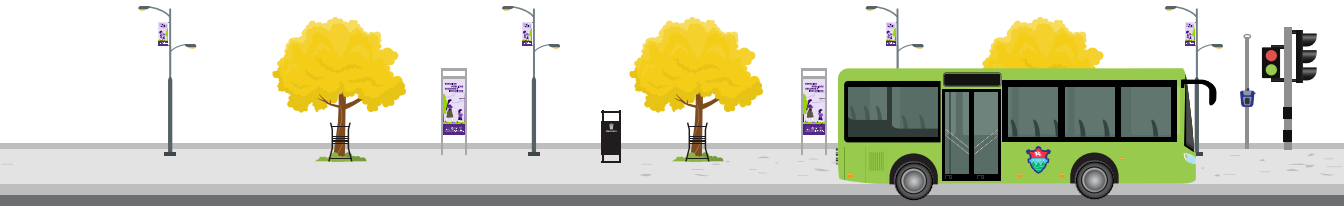
La medición de la situación de violencia según el documento final de línea base, Programa Ciudad de Guatemala: Construyendo espacios seguros para mujeres y niñas, (Municipalidad de Guatemala 2018), muestra el transporte público como

16 ONU Mujeres, Dirección Municipal de la Mujer (Ciudad de Guatemala). (2017).
Estudio sobre Acoso Sexual y otras Formas de Violencia Sexual contra las Mujeres y Niñas en Espacios Públicos de la Ciudad de Guatemala. Guatemala: Serviprensa, S.A.

uno de los lugares públicos donde existe temor hacia el acoso sexual, que solo es superado por la calle. No obstante, si este rubro se subdivide, las mujeres experimentan mayor seguridad en el uso de Transmetro, comparado con los buses rojos y Transurbano. Aunque el 62% de las mujeres expresan que vivieron algún tipo de acoso sexual solo el 1% lo hablaron ante las autoridades judiciales. Entre los hallazgos de esta medición está que el sexo es un factor que marca una diferencia en cuanto a la percepción de la seguridad. [17]

17 Municipalidad de Guatemala, ONU Mujeres, Cooperación Española. Documento final de línea base. Programa Ciudad de Guatemala: Construyendo espacios seguros para niñas y mujeres. 2018.





IV. Marco Teórico

La violencia deja en la vida de las mujeres, adolescentes y niñas, secuelas que afectan su integridad, libertad física y psicológica, causando en ellas baja autoestima, miedo, bajo rendimiento en sus actividades, encierro emocional, físico y espiritual, inseguridad que limita su derecho a salir de sus casas y lo hacen únicamente por necesidad, evitar salir de noche, establecer horarios para salir a la calle, ser más precavida, evitar espacios recreativos públicos, entre otras.

Como resultado de lo anterior, las mujeres se ven limitadas en su participación en los diferentes ámbitos de su vida, afectando su independencia económica y por ende al ejercicio de sus derechos, tales como la recreación y convivencia sana, el disfrute del espacio público de la ciudad, la libertad de movilidad y una vida libre de violencia que les permita el ejercicio pleno de su ciudadanía.

Como marco teórico se tomaron las siguientes consideraciones conceptuales:

4.1 Enfoque de Derechos Humanos

El Enfoque de Derechos Humanos está basado en los valores, principios y normas universales, propios de la dignidad de la persona humana que se refieren a la vida, libertad, igualdad, seguridad, participación política, bienestar social y cualquier otro aspecto ligado al desarrollo integral de la persona, y que se sustentan en los Derechos Humanos.

Un desarrollo basado en este enfoque pretende transformar las relaciones de poder que existen, corregir las desigualdades de género, las prácticas discriminatorias, racistas y el injusto reparto de poder, por ser estos los principales problemas que obstaculizan el desarrollo. Por tanto, y viendo este enfoque de forma operativa, se comprende que:

- El objetivo del desarrollo es la plena realización de los derechos de las personas.

- El contenido de las normas internacionales de Derechos Humanos marca los objetivos que se deben conseguir. Los principios y los valores son las vías para conseguir estos objetivos:

  Principios: Universalidad, Indivisibilidad, Interdependencia, Igualdad y no discriminación, Participación, Inalienabilidad y Rendición de cuentas.

  Valores: Dignidad, Libertad, Igualdad, Solidaridad, Seguridad y Justicia (UNFPA, 2003).

4.2 Enfoque de género

El enfoque de género considera las diferentes oportunidades que tienen las mujeres y los hombres, sus interrelaciones y los distintos papeles que socialmente se les asignan. Todas estas cuestiones influyen en el logro de las metas, las políticas, así como los planes de los organismos nacionales e internacionales y, por lo tanto, repercuten en el proceso de desarrollo de la sociedad por la desigualdad que se marca entre los sexos.

El género se relaciona con todos los aspectos de la vida, económica y social, cotidiana y privada de las personas, ya que asigna características y funciones dependiendo del sexo o de la percepción que la sociedad tiene de el (Pedrero, 1998).

4.3 Equidad de género

La equidad de género busca reconocer las desigualdades que las mujeres viven a partir del modelo patriarcal, en el cual socialmente se ha privilegiado lo masculino, asignándole un mayor valor y ha marginado a las mujeres a un ser de segunda categoría al desvalorizar el trabajo, las tareas y los ámbitos a los que se las ha asignado históricamente.

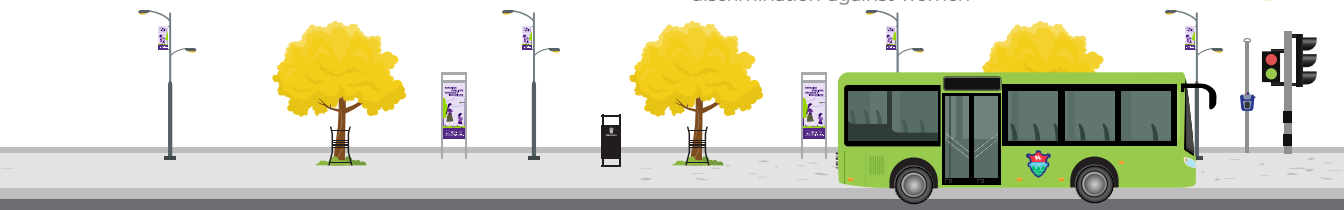
Se parte de reconocer las necesidades básicas de las mujeres, teniendo en cuenta los determinantes sociales que afectan al diferente acceso, uso y disfrute de los bienes y servicios.

Además, se analizan las necesidades estratégicas, relacionadas con las tres autonomías descritas en la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés): la autonomía física, la autonomía económica y la autonomía para la toma de decisiones, en las que aparecen temas como la igualdad salarial, la distribución equitativa de tareas domésticas y la corresponsabilidad en la crianza, la igualdad en acceso a la educación y a opciones de desarrollo, la representación en espacios de decisión o la lucha contra la violencia y el acoso sexual, entre otras[18].

4.4 Violencia contra las mujeres

La Convención de Belém do Pará, define la violencia contra la mujer

18 https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-elimination-all-forms-discrimination-against-women



como “cualquier acción o conducta que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado” (Asamblea General de la Organización de los Estados Americanos, 1994).

Es importante tomar en cuenta que el hecho de hablar de la violencia en contra de las mujeres se refiere a ellas como población que, en la sociedad patriarcal y colonial, han sido colocadas en una situación de mayor vulnerabilidad dado que la violencia en su contra es fruto de una relación desigual de poder, de dominación y control. Sin embargo, en la medida que la violencia en contra de las mujeres disminuye también se reduce la violencia en general.

4.5 Acoso sexual y otras formas de violencia sexual

Ocurre todos los días en la vida de mujeres y niñas de todo el mundo, en zonas urbanas y rurales, en países desarrollados y en desarrollo. Sucede en las calles, en el transporte público y en los parques, en las escuelas, los lugares de trabajo y alrededor de ellos, en puntos de distribución de agua y alimentos, en sus hogares, y/o en los propios vecindarios.

Esta realidad reduce la libertad de movimiento de mujeres y niñas, su capacidad de participar en la escuela, el trabajo y la vida pública. Limita su acceso a los servicios esenciales y a disfrutar de oportunidades culturales y de ocio. Asimismo, repercute negativamente en su salud y bienestar (Díaz, 2017).

De acuerdo con la OIT (2007), los comportamientos que se califican como acoso sexual son:

Físico: violencia física, tocamientos y acercamientos innecesarios.

Verbal: comentarios y preguntas sobre el aspecto, el estilo de vida, la orientación sexual y llamadas de teléfono ofensivas .

No verbales: silbidos, gestos de connotación sexual y presentación de objetos pornográficos.

Es necesario reconocer que las mujeres tienen el derecho al reconocimiento, goce y ejercicio de

todos los derechos humanos y a las libertades que se encuentran en los instrumentos internacionales, entre ellos podemos mencionar el derecho a que se respete su vida, su integridad física, psicológica y moral, su dignidad, su derecho a la libertad y a la seguridad personal.

4.5.1 Acoso sexual y urbanismo

Una forma de apreciar esos derechos lo constituye el poder movilizarse con seguridad, por lo que es necesario que la institucionalidad pública garantice una propuesta de seguridad de forma diferenciada y que responda a las necesidades específicas de las mujeres. En este sentido, se trata de encontrar una lógica con enfoque de género en la concepción del urbanismo y de encontrar aquellos elementos que contribuyan a implementar esta concepción.

a) Espacio público

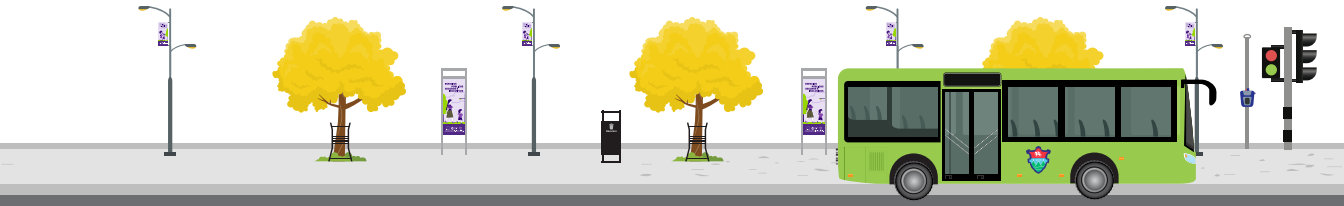
Se puede decir que el espacio público corresponde a aquel territorio de la ciudad donde cualquier persona tiene derecho a estar y circular libremente (como un derecho); ya sean espacios abiertos como plazas, calles, parques, etc.; o cerrados como bibliotecas públicas, centros comunitarios, etc. (Mendoza, 2016).

Esto implica que debe ser concebido con capacidad de adaptación; es decir con la suficiente apertura para acoger la instalación de una multiplicidad de actividades, y la adaptabilidad a nuevos usos.

b) Transporte público

Comprende los medios de transporte que no son propiedad de los pasajeros, siendo servidos por terceros (empresas públicas o privadas). El transporte público ayuda al desplazamiento de las personas de un punto a otro en un área de una ciudad, pagando cada persona una tarifa establecida dependiendo de su recorrido (Secretaría de Movilidad, 2018). [19]

19 Secretaría de Movilidad, Estado de México 2018. https://smovilidad.edomex.gob.mx/transporte_publico



V. Metodología

El tipo de estudio que se realizó es de carácter descriptivo, ya que solamente se utiliza información documental de fuentes primarias y secundarias; no hay intervención de carácter experimental. Para la recopilación y análisis se utilizó el método mixto, que incluyó datos de tipo cualitativo y cuantitativo, sumando las técnicas de entrevista estructurada, grupos focales y encuestas virtuales. Como parte del proceso se elaboraron guías y herramientas metodológicas, validadas por la Dirección Municipal de la Mujer; en las que participaron 139 personas; 114 mujeres y 25 hombres.

Por medio de las herramientas diseñadas (anexos 2, 5 y 7) y de obtener la información necesaria para realizar este diagnóstico, se buscó de primera mano conocer las opiniones de las personas entrevistadas sobre el tema de la violencia en contra de las mujeres y las niñas en espacios públicos y en el transporte público municipal, así como recabar información sobre la necesidad de un protocolo de prevención y atención a las víctimas de estos hechos.

El espacio priorizado para la elaboración del presente diagnóstico fue entre la Sexta Avenida "A", de 14 a 21 calle de la zona 1 de la ciudad de Guatemala. Esperando que su aplicación sea efectiva en todos los espacios públicos recuperados en la ciudad de Guatemala. El área observada se caracteriza por ser comercial y por la existencia de instituciones gubernamentales, tales como la Tipografía Nacional, el Diario de Centroamérica y dependencias de la Municipalidad de la ciudad de Guatemala. Además, es un espacio muy concurrido por la movilidad de personas que se encuentran en los alrededores; entre ellas mujeres y hombres que se dedican a la compraventa, así como personas que transitan hacia las paradas de Transmetro para movilizarse hacía otros puntos de la ciudad.

5.1 Recopilación de información

Para la recopilación de la información se establecieron tres rutas metodológicas, conformadas por diversos perfiles de sujetos de investigación, con el objetivo de conocer la percepción y las experiencias relacionadas con la violencia en contra de las mujeres y las niñas dentro del espacio público y el transporte público municipal.

Las rutas metodológicas se describen a continuación:

5.1.1 Entrevistas

Se efectuaron un total de ocho entrevistas en forma presencial; de las cuales, seis fueron en forma individual, una se realizó en forma grupal (incluyendo la participación de tres personas), y una más en forma escrita.

Las entrevistas estuvieron dirigidas a autoridades de ocho dependencias municipales que se consideraron como agentes de información clave para este diagnóstico. La importancia de estos sujetos de investigación se da por las funciones que desempeñan y su conocimiento sobre el tema.

Las dependencias municipales representadas a través de sus funcionarias y funcionarios fueron las siguientes:

a) Unidad de Urbanística.

b) Dirección Municipal de la Mujer.

c) Dirección de Comercio Popular.

d) Dirección de la Policía Municipal.

e) Dirección de Movilidad Urbana.

f) Empresa Municipal de Transporte -EMT- (Gerencia, Centro de Control y Seguridad de Líneas de Transmetro).

g) Dirección Financiera de la Empresa Municipal de Transporte -EMT-.

h) Dirección de Centro Histórico y Alcaldía Auxiliar Zona 1, Distrito 2.

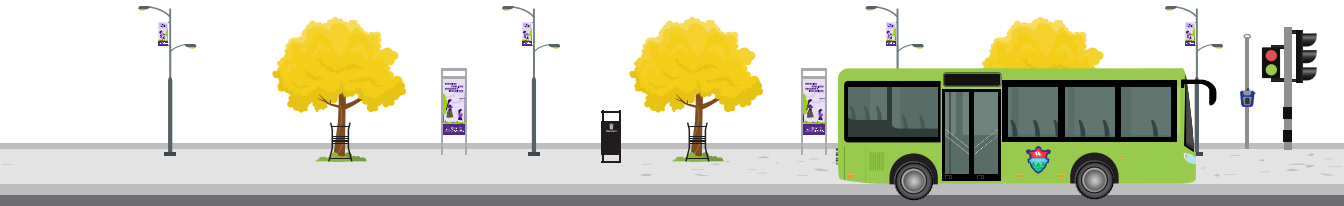
5.1.2 Grupos focales

Los grupos focales se realizaron con personas que desarrollan dinámicas relacionadas con el espacio y el transporte público municipal, particularmente con el Transmetro.

Descripción de los grupos:

a. Guías de Transmetro

A través de este grupo se buscó conocer el concepto de seguridad que manejan las y los guías, así como los problemas que en la cotidianidad enfrentan para realizar sus labores, considerando que ellas y ellos han sido capacitados previamente para brindar el apoyo adecuado a las personas.



b. Vendedoras y vendedores de Plaza Barrios o Comercio Popular

Este grupo estuvo conformado por las personas que venden sus productos en Plaza Barrios y que se consideran como un grupo formalmente organizado y apoyado directamente por la Municipalidad de Guatemala.

c. Personal de Instituciones de la Sexta Avenida "A"

Este grupo focal se realizó con la participación de personas que cubren el área de la Sexta Avenida "A" entre 18 y 21 calle de la zona 1, con el fin de atender los problemas de inseguridad y/o necesidades de las usuarias y usuarios, así como las personas que transitan en el área.

d. Personal de Transmetro

Este grupo estuvo integrado por personas que tienen a su cargo el manejo de las unidades de Transmetro, durante los horarios de 5:00 a 13:00 por la mañana y de 14:00 a 22:00 por la tarde.

e. Personal municipal de la Sexta Avenida

En este grupo participaron las personas a cargo del monitoreo del Paseo la Sexta, incluidos policías municipales y promotores de ambos sexos que atienden dicho paseo, encargados de monitorear, prestar servicio e información a las y los peatones que transitan sobre la Sexta Avenida, por considerarse como una avenida emblemática y muy comercial.

5.1.3 Encuestas virtuales

La encuesta fue de carácter voluntario y estuvo dirigida a la población en general, con énfasis a mujeres y niñas; quienes pudieron dar a conocer su percepción sobre la seguridad en los espacios públicos y transporte público municipal.

La Dirección Municipal de la Mujer compartió el enlace de encuestas virtuales a mujeres integrantes de las Comisiones Comunitarias de la Mujer y se difundió a través de la plataforma de becas, oportunidades laborales, voluntariados, etc., la cual es una plataforma pública de Guatemala. La encuesta estuvo disponible del 3 al 21 de julio de 2022.

5.2 Caracterización de la muestra

Para realizar la investigación se contó con la participación de:

- Personal municipal que atiende el espacio público y transporte público municipal.
- Personas de instituciones de 18 a 21 calle, así también mujeres y hombres comerciantes del área objeto de estudio.
- Participación abierta de personas por medio digital.

La propuesta metodológica incluyó grupos focales, entrevistas a personas clave y encuestas virtuales.

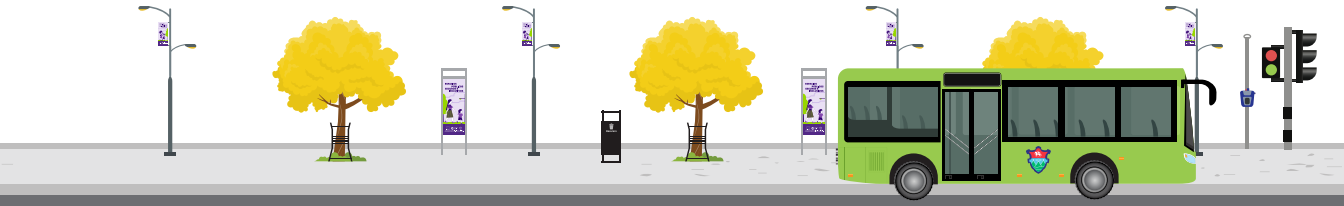
Se propone conocer las opiniones de las personas participantes, para determinar el contenido que debe incluirse dentro de un protocolo que permita prevenir y atender la violencia contra las mujeres, dentro de las actividades en el espacio público y en el transporte público municipal.

El Diagnóstico para Elaboración del "Protocolo de Prevención y Atención a Casos de Violencia contra las Mujeres en el Espacio Público y Transporte Público Municipal en la Ciudad de Guatemala" incluyó consultas a las usuarias, funcionarias y funcionarios, mujeres y hombres del área de influencia del espacio público de la Sexta Avenida "A", así como al personal técnico y operativo de las líneas de transporte público municipal que circulan en el sector (Línea 1 —zona 1— y Línea 6 —zona 6—).

En lo que respecta al transporte público municipal, se refiere concretamente al Transmetro, que con sus rutas cubre gran parte de la ciudad de Guatemala y que, para efectos del estudio, es el transporte en el que interesa conocer si existen casos relacionados con violencia en contra de las mujeres y las niñas, partiendo de la hipótesis de que sí se dan dichos casos.

El presente Diagnóstico tomó como marco los principios de la Educación Popular (Jara, 2020), que se mencionan a continuación:

- La teoría y la práctica se relacionan mutuamente.
- Parte de la realidad de las personas, para que ellas se vuelvan sujetas de cambio.



- Toma en cuenta la importancia de la afectividad y los sentimientos.
- El aprendizaje se produce de forma colectiva.
- Le da importancia a la memoria, a la historia de las personas y las comunidades.

Y a nivel metodológico, busca:

- Problematizar la realidad de las personas a partir de reflexionar y cuestionar lo que viven.
- Aportar conocimientos teóricos que enriquezcan el análisis crítico de la realidad.
- Generar propuesta para transformar esa realidad.

Los grupos de personas que participaron en el diagnóstico se conformaron de la siguiente manera:

Tabla 1. Porcentaje de participación de mujeres y hombres en las diferentes rutas metodológicas

Rutas metodológicas	Mujeres	Hombres
Entrevistas	**3 (30%)**	**7 (70%)**
Personal de Dependencias Municipales.	3	7
Grupo focal	**32 (65%)**	**17 (35%)**
Guías de Transmetro.	8	1
Personal de Instituciones de la Sexta Avenida “A”.	9	0
Personal del Transmetro.	2	9
Personal Municipal de Sexta Avenida “A”.	4	6
Vendedoras y vendedores de Plaza Barrios y Comercio Popular.	9	1
Encuestas virtuales	**79 (98.8%)**	**1 (1.02%)**
Total de participantes	**114 (82%)**	**25 (18%)**

VI. Resultados

Para efectos de la adecuada interpretación y análisis de los resultados obtenidos a través de las tres rutas metodológicas, los datos se agruparon y/o dividieron bajo los siguientes criterios:

- Los resultados de las entrevistas y los grupos focales se agruparon, considerando que ambas fueron de carácter cualitativo y que se realizaron en forma presencial, lo que permitió poder interactuar con los sujetos de investigación para obtener y comprender directamente sus respuestas.

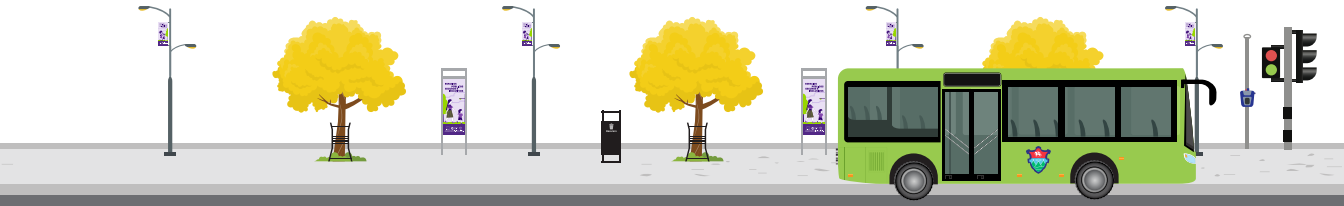
- Las encuestas virtuales por no permitir la interacción directa con las participantes fueron diseñadas para obtener resultados de carácter cuantitativo, a través de preguntas cerradas y algunas preguntas abiertas que se clasificaron dentro de variables de acuerdo a criterios técnicos.

- Los resultados de las entrevistas y los grupos focales se agruparon para su interpretación y análisis, por responder a sujetos de investigación de carácter institucional y agrupaciones de carácter comercial y posteriormente se confrontaron contra los resultados obtenidos a través de las encuestas virtuales que fueron respondidas desde la perspectiva ciudadana.

6.1.1 Resultados cualitativos de entrevistas y grupos focales

De acuerdo a los datos representados en la tabla 1, “Porcentaje de participación de mujeres y hombres en las diferentes rutas metodológicas”, las entrevistas fueron 10 personas y 49 en los grupos focales.

Por considerar que se obtuvo información de carácter cualitativo, para la agrupación de los resultados de las entrevistas y los grupos focales



se identificaron **4 ejes de análisis:**

a) Situaciones de violencia en espacios públicos.

b) Dificultades que se detectan para actuar en casos de violencia contra las mujeres.

c) Necesidad de contar con un protocolo de actuación.

d) Sugerencias a tomar en cuenta para elaborar el protocolo.

Los principales resultados obtenidos y analizados se describen a continuación:

a. Situaciones de violencia en espacios públicos

En los resultados obtenidos en las entrevistas efectuadas a funcionarias y funcionarios municipales que desempeñan cargos con capacidad de toma de decisiones, destacaron que la violencia contra la mujer es una situación que ha sido normalizada, que existen patrones culturales que minimizan o justifican la misma, pensando que una sola acción, como tomar una fotografía sin consentimiento, no causa ningún daño.

Tabla No. 2
Conocimiento de situaciones de violencia en el espacio y transporte público
(Entrevista a funcionarias y funcionarios municipales)

	Cantidad de respuestas relacionadas
Acoso sexual (fotografías y chistes).	4
Violencia generalizada.	2
Creencias que maltratar a la mujer es normal (culpabilizar a la víctima y minimizar los comportamientos violentos).	4
Total de opiniones	**10**

Fuente: Entrevista a funcionarias y funcionarios municipales. Dirección de la Mujer, Municipalidad de Guatemala. 2022.

Dentro del grupo de personas entrevistadas, se reconoció que actualmente se percibe mayor concientización sobre los temas relacionados con la violencia contra las mujeres, niñas y adolescentes, pero también consideran que no basta solamente con conocer del tema, también es importante que existan esfuerzos conjuntos para prevenirlo y erradicarlo.

En este sentido, las funcionarias y funcionarios municipales que participaron en las entrevistas; consideran necesario reconocer que el problema es generalizado y que responde a muchas causas, por lo que se deben unificar los esfuerzos para conocer y mapear con mayor precisión los espacios públicos en los que se ha detectado mayor incidencia en este tipo de casos de violencia y desarrollar estrategias que permitan minimizar la problemática desde una perspectiva institucional más efectiva.

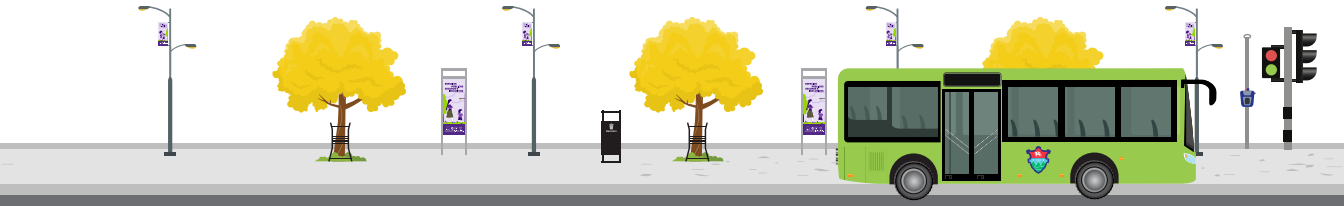
Las acciones institucionales que se deben realizar para minimizar este tipo de violencia deben favorecer la seguridad de las personas en general, pero especialmente se le debe poner mayor atención a los casos relacionados con las mujeres y niñas, por ser el grupo más vulnerable para los victimarios y para todas aquellas personas que demuestran rasgos de personalidad antisocial, los que en su mayoría son hombres.

Dentro de las principales respuestas y comentarios de este grupo, sobresalieron las siguientes:

Tabla No. 3
Factores de riesgo ante las situaciones de violencia en el espacio y transporte público. (Entrevista a funcionarias y funcionarios municipales)

	Cantidad de respuestas relacionadas
Miedo de denunciar y sensación de no poder hacer nada.	3
Iluminación.	3
Obstáculos en la vía pública.	1
Patrones culturales (dificultad para identificar la violencia y normalización de la violencia).	6
Total de opiniones	**13**

Fuente: Entrevista a funcionarias y funcionarios municipales. Dirección de la Mujer. Municipalidad de Guatemala. 2022.



Las medidas sugeridas para reducir los factores de riesgo, que se detallan en la tabla No. 3, incluyen desde programas de carácter informativo para todas y todos los vecinos, hasta el mejoramiento de la infraestructura de las zonas más vulnerables, especialmente en lo que se refiere a la iluminación, limpieza y eliminación de los obstáculos que se encuentran en la vía pública.

El personal municipal destaca que, en forma preventiva, las acciones propuestas pueden considerarse de mucha utilidad, pero también deben considerarse acciones correctivas de carácter legal, con implicaciones para las personas que infrinjan las normas y leyes relacionadas con la violencia contra las mujeres, porque no se trata solamente de prevenirlo, se trata de contribuir a la erradicación y eso solamente se logrará si las personas agresoras se dan cuenta de que la ciudadanía es apoyada por las instituciones relacionadas con la seguridad pública.

En lo que se refiere al transporte público, dentro de los resultados resalta que las personas participantes de la investigación consideran que el Transmetro ofrece las condiciones de un servicio de alta calidad, y que los casos de violencia que se han reportado son menores a los que se dan en el resto del transporte colectivo de la ciudad.

A partir de las preguntas generadoras, las 49 personas participantes de los grupos focales ponen de manifiesto la percepción que tienen sobre las situaciones de violencia en el espacio público.

Tabla No. 4
Situaciones de violencia que ha visto o conocido
(Grupos focales)

	Cantidad de respuestas relacionadas
Acoso sexual en diferentes manifestaciones (comentarios vulgares y eyaculación).	7
Violencia intrafamiliar.	5
Robos.	3
Agresión a conductoras o conductores de Transmetro o Policía Municipal.	2
Inseguridad en Transmetro.	1
Total de opiniones	**18**

Fuente: Grupos focales. Dirección de la Mujer, Municipalidad de Guatemala. 2022.

Las personas participantes coinciden que la violencia afecta a las mujeres a lo largo de su ciclo de vida, aunque el pertenecer a los pueblos mayas aumenta la vulnerabilidad especialmente en las mujeres. Además; consideran que es un tema muy importante porque si se previene la violencia contra las mujeres, también disminuirá la violencia en contra de todas las personas.

A los principales factores de riesgo que hacen referencia son:

Tabla No. 5 Factores de riesgo ante situaciones de violencia (Grupos focales)	
	Cantidad de respuestas relacionadas
Poca iluminación (pasos a desnivel, mayor riesgo).	2
Personas en la calle que consumen estupefacientes.	1
Horarios sin presencia de personal de seguridad.	1
Locales clandestinos de venta de licores.	1
Ausencia de personal municipal en estaciones de Transmetro.	1
Total de opiniones	**6**

Fuente: Grupos focales. Dirección de la Mujer, Municipalidad de Guatemala, 2022.

La percepción generalizada es que la violencia contra la mujer en espacios públicos es un problema de carácter estructural y por lo tanto la responsabilidad para contrarrestarlo es de las instituciones responsables del control de los espacios públicos y temas relacionados con seguridad ciudadana, sin embargo; también consideran que la responsabilidad debe ser compartida con las vecinas y vecinos de la ciudad.

b. Dificultades que se detectan para actuar en casos de violencia contra las mujeres

Los retos que identifica el personal municipal que participó en las entrevistas, para actuar ante los casos de violencia que se dan en el espacio y transporte público son diversos, pero estrechamente relacionados.

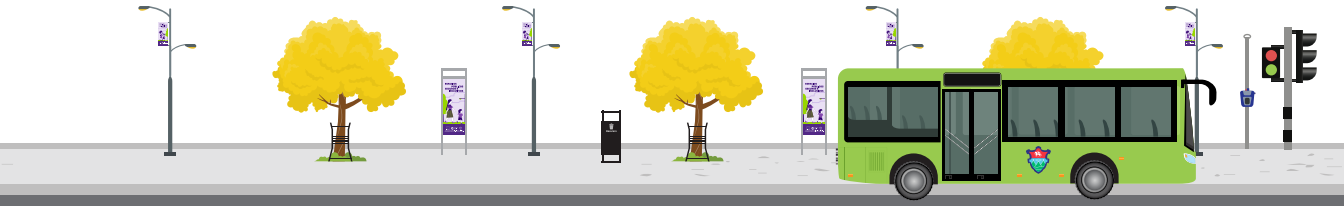


Tabla No. 6 Dificultades para actuar ante la violencia en el espacio o transporte público (Entrevista a funcionarias y funcionarios municipales)	
	Cantidad de respuestas relacionadas
Oposición de las víctimas a recibir apoyo o continuar con su proceso de denuncia.	2
Burocracia (retardo en los procesos).	2
No hay procedimientos o se desconocen.	3
Patrones culturales que generan resistencia al cambio.	7
Incredulidad en las entidades públicas.	5
Total de opiniones	**19**

Fuente: Entrevista a funcionarias y funcionarios municipales. Dirección de la Mujer. Municipalidad de Guatemala. 2022.

La oposición por parte de las víctimas a recibir asistencia, el temor a seguir un proceso de denuncia o desistir de realizar el mismo, de alguna manera son consecuencias de la falta de respuesta de las instituciones a cargo de brindar asistencia, o a la falta de compromiso para actuar por parte del personal; también relacionado al desconocimiento de cómo proceder en este tipo de situaciones.

Uno de los principales obstáculos identificados y que se observa con mucha frecuencia es el machismo que limita la expresión de las mujeres, porque tanto las víctimas como quienes agreden, o el mismo personal de apoyo, no tienen claro en qué consiste el acoso sexual, esto provoca que se minimice o justifique el acoso considerándolo un coqueteo, de manera que cualquier queja puede interpretarse como una exageración. Teniendo presente que el acoso sexual es un problema de poder y dentro de nuestra sociedad las mujeres no están empoderadas para enfrentar el problema, igualmente es importante desarrollar campañas de concienciación, para la población en general, tomando en cuenta especificidades de mujeres y hombres.

En el caso de que exista la intención de denunciar, otra limitante suele ser el desconocimiento sobre las vías adecuadas o los mecanismos legales para ser escuchadas, por lo que es necesario invertir más esfuerzos y recursos institucionales para promover la cultura de denuncia, pero también se necesita que las instituciones relacionadas con la seguridad pública accionen oportunamente al momento de recibir dichas denuncias, de lo contrario los delincuentes y acosadores no tendrán ninguna sanción o condena y el

problema de la delincuencia seguirá aumentando.

Sobre la misma línea, otra de las realidades que se considera como obstáculo para erradicar esta problemática es que las personas agraviadas o testigas de hechos delictivos no quieren involucrarse en los procesos de denuncia por temor y porque tienen que trabajar y el estar asistiendo a declaraciones y trámites jurídicos las lleva a perder tiempo, especialmente cuando no se conoce con certeza la ruta a seguir para apoyar a las víctimas o del resultado final de sus gestiones.

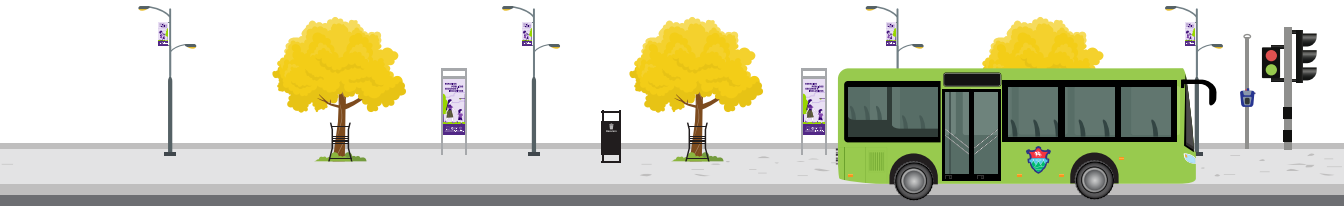
En los grupos focales, en lo referente a los casos de violencia o acoso a mujeres que se dan en las áreas públicas o en el transporte público, se reconoce que es un tema cultural que insta al silencio, expresan que muchas veces las mujeres tienen miedo a denunciar cuando están siendo acosadas. Esta dificultad para detectar o actuar frente a las situaciones de violencia, reconoce otros factores que se detallan a continuación:

Tabla No. 7
Dificultades para detectar o actuar en casos de violencia
(Grupos focales)

	Cantidad de respuestas relacionadas
No hay confianza en las autoridades.	4
No hay guías en algunas estaciones de Transmetro.	4
Miedo a denunciar.	2
La víctima desconoce qué puede hacer o a dónde recurrir.	2
El personal municipal desconoce como apoyar a las víctimas.	2
La persona que defiende termina como agresor.	1
Total de opiniones	**15**

Fuente: Grupos focales. Dirección de la Mujer. Municipalidad de Guatemala. 2022.

Los participantes en los grupos focales, expresan el rol fundamental que debe ejercer el personal de apoyo, al indicar que una de las limitantes para actuar es cuando en las estaciones del Transmetro no hay guías; o que, al informar de algún caso, la Policía Nacional Civil no le dé la importancia o seguimiento esperado. En otros casos, las personas usuarias ignoran que hay guías a quienes pueden recurrir en caso de acoso o violencia contra las mujeres y niñas.



c. Necesidad de contar con un protocolo de actuación

A criterio de las personas participantes, la importancia de contar con un protocolo que brinde orientación para dar asistencia y acompañamiento a las mujeres víctimas de violencia, defina las herramientas de prevención y permita accionar contra los responsables es muy importante si se desea mejorar la seguridad en los espacios públicos y el transporte público municipal, porque ayudaría a que la ciudadanía y las instituciones relacionadas puedan realizar esfuerzos conjuntos para contrarrestar los casos de violencia contra las mujeres que con frecuencia se dan.

Tabla No. 8
¿Qué oportunidades presenta la aplicación de un protocolo de prevención y atención de la violencia en el espacio y transporte público?
(Entrevista a funcionarias y funcionarios municipales)

	Cantidad de respuestas relacionadas
Dignificar a las mujeres. Que las personas se sientan seguras. Contribuir a la erradicación de la violencia.	5
Capacidad para brindar asistencia. (conocimiento sobre violencia y de los procedimientos).	7
Integración de esfuerzos (Municipalidad, autoridades encargadas de la seguridad pública, organizaciones comunitarias, etc).	3
Respaldo legal o administrativo de las acciones por parte del personal que brinda apoyo.	2
Información para toma de decisiones (reportes y mapeos).	3
Total de opiniones	**20**

Fuente: Entrevista a funcionarias y funcionarios municipales. Dirección de la Mujer. Municipalidad de Guatemala. 2022.

Dentro de los comentarios destacaron los siguientes:

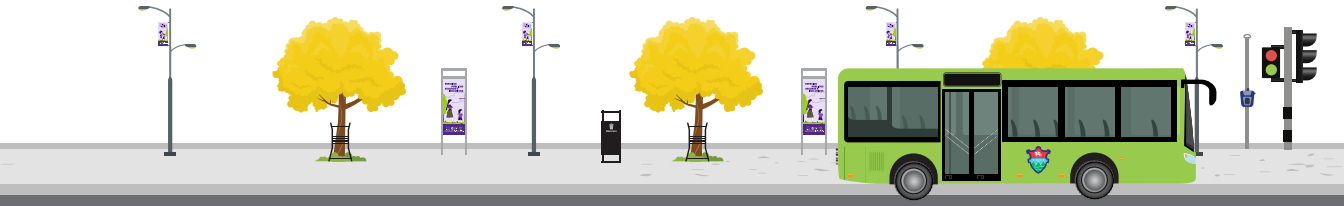
El personal municipal que colaboró en las entrevistas expresó también la importancia de la participación ciudadana, que debe ser activa, porque es más fácil involucrarse en los temas de carácter social cuando se conocen los derechos y se aprende a hacerlos valer, contando con el respaldo de las instituciones a cargo de la seguridad pública, por lo que; para que exista participación ciudadana es necesario que el protocolo tenga reglas claras y sencillas, además; debe prever que la

comunicación entre la ciudadanía y las instituciones relacionadas se pueda dar en forma oportuna, eficiente y sobre todo empática a través de todos los medios disponibles.

En los grupos focales las mayores expectativas respecto de lo que aportaría un protocolo de prevención y atención de la violencia en los espacios y transporte público, son las siguientes:

Tabla No. 9 ¿Qué puede hacerse para la prevención y la atención de la violencia? (Grupos focales)	
	Cantidad de respuestas relacionadas
Formar una cultura de denuncia (darle confianza a los usuarios para que denuncien y saber a dónde acudir).	8
Campañas de información /Capacitar sobre este tema (violencia).	4
Participación ciudadana (la sociedad tiene mucho que ver y organización comunitaria).	2
Las autoridades deben darle valor a la denuncia.	2
Total de opiniones	**16**

Fuente: Grupos focales. Dirección de la Mujer. Municipalidad de Guatemala. 2022.



Dentro de este grupo se hizo énfasis en que el conocimiento que tenga la ciudadanía para identificar la violencia y saber qué hacer, se complementa con la capacidad de respuesta por parte de las entidades públicas, porque consideran que, al contar con un instrumento, este orienta y proporciona la ruta sobre cómo proceder al existir un caso de violencia o acoso.

En ambos grupos se evidencia entonces la necesidad de conocer cuál es el procedimiento para dar la asistencia y el tratamiento adecuado a las víctimas de los casos de violencia contra mujeres y niñas que son detectados en espacios y transporte público, para que no sean criterios particulares los que se adoptan, resaltando que en la mayoría de las ocasiones no se cuenta con la orientación necesaria para afrontar estos casos.

d. Sugerencias a tener en cuenta para elaborar el protocolo

Como punto de partida, desde la perspectiva de género, para analizar las dinámicas del uso de los espacios y transporte público municipal, resalta la diferencia que hay entre las rutinas de las mujeres y de los hombres. Cuando los hombres salen de su casa van a su lugar de trabajo; mientras que muchas veces las mujeres se mueven de su casa al trabajo o al estudio, pero también, pasan al supermercado, al mercado, la tienda, la guardería o librería y lo que debería ser un trayecto tranquilo, se convierte en cinco puntos distintos de peligro, por lo que se incrementan las probabilidades de ser vulneradas.

En los temas que el personal municipal aportó, resaltaron los siguientes:

Tabla No. 10
Temas prioritarios que debe abordar el Protocolo de Prevención y Atención a Casos de Violencia contra las Mujeres en el Espacio Público y Transporte Público Municipal en la Ciudad de Guatemala
(Entrevista a funcionarias y funcionarios municipales)

	Cantidad de respuestas relacionadas
Sensibilización social (educación y crear una cultura).	7
Definir procedimiento de asistencia con reglas claras y que sea comprensible.	4
Formación del personal municipal para identificar la violencia.	4
Uso de tecnología en la comunicación (número de teléfono y radio).	3
Total de opiniones	**18**

Fuente: Entrevista a funcionaras y funcionarios públicos. Dirección de la Mujer, Municipalidad de Guatemala. 2022.

En cuanto a los comentarios sobre en quién recae la responsabilidad para prevenir y contrarrestar los casos de violencia contra la mujer, las opiniones se orientan hacía lo institucional, pero a su vez, consideran necesaria la importancia de la participación ciudadana, por ser las vecinas y los vecinos de la ciudad a quienes más afecta la delincuencia y otras formas de violencia, por ello; el protocolo debe delimitar claramente las responsabilidades y facilitar la comprensión de los procedimientos a seguir por parte de todas y todos los involucrados.

También consideran importante incorporar como parte del protocolo el uso de tecnología que facilite a las vecinas y vecinos el acceso a la información de recursos de apoyo a los que puede recurrir ante una situación de violencia.

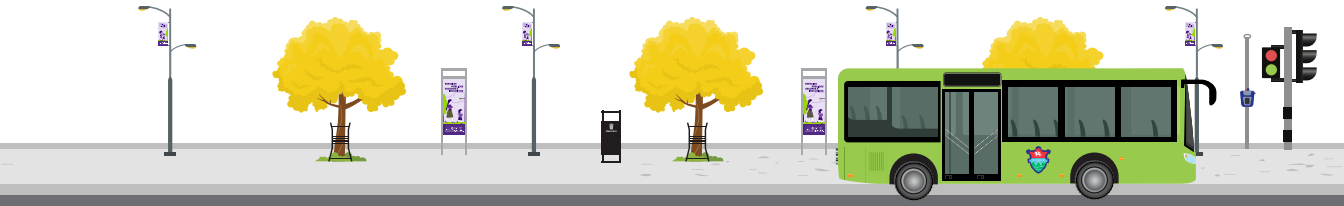
En resumen, en las propuestas para la elaboración del Protocolo de Prevención y Atención a Casos de Violencia contra la Mujer en el Espacio Público y Transporte Público Municipal, dentro de los grupos focales resaltan las campañas de sensibilización.

Tabla No. 11
Aspectos que debe considerar un Protocolo de Prevención y Atención en Casos de Violencia (Grupos focales)

	Cantidad de respuestas relacionadas
Campañas de sensibilización (que se informe sobre la violencia y combatir estereotipos).	4
Uso adecuado de la tecnología (aplicaciones y sitios web).	3
Recuperar espacios públicos (iluminación y control de venta de licores).	2
Socialización del protocolo (que se informe a qué oficinas y horarios a dónde se puede ir).	1
Que el protocolo sea concreto (claridad sobre lo que debe hacerse y comprensible).	1
Que haya coordinación de entre la Municipalidad y PNC para una reacción rápida.	1
Total de opiniones	**12**

Fuente: Grupos Focales. Dirección de la Mujer. Municipalidad de Guatemala, 2022.

Adicionalmente, se mencionaron los beneficios que aportarían los procesos educativos, porque permiten a la población en general identificar los tipos de violencia; reconocer el impacto que ésta tiene en la calidad de vida, a la vez que les brinda recursos para afrontarla. Un segundo aspecto importante es la comunicación, por ser un elemento vital para contrarrestar la violencia que se da en los espacios públicos y



el transporte público municipal, por lo que el protocolo debe contemplar creación de una herramienta tecnológica que informe y oriente a las usuarias sobre las alternativas que tienen para solicitar apoyo en caso de sufrir o presenciar alguna situación de violencia en el espacio público o transporte público municipal.

La necesidad de recuperar los espacios públicos es también un requerimiento entre las diferentes propuestas ya que, por ser espacios de convivencia o de paso para las personas que transitan por el lugar, deben tener las condiciones de seguridad que permitan minimizar los riesgos generados por los delincuentes, especialmente en lo que se refiere a la violencia o acoso contra las mujeres y niñas.

La visión institucional reflejada en los aportes del personal municipal de las direcciones y empresas municipales que participaron en este estudio, evidencia el conocimiento de las necesidades y percepciones de las vecinas y vecinos que transitan por la ciudad respecto de la violencia, así como los esfuerzos que desde sus distintas áreas se realizan para atenderlas. En ese sentido, la elaboración de un protocolo permite integrar estos aportes y generar un mayor impacto en la calidad de vida, haciendo un aporte significativo en la prevención de la violencia en el espacio y transporte público.

En los cuatros ejes analizados se identifican varios puntos en común entre quienes participan en las entrevistas y quienes formaron parte de los grupos focales, lo que podría facilitar que se origine la sinergia necesaria para la adecuada aplicación del Protocolo de Prevención y Atención a Casos de Violencia contra las Mujeres en el Espacio Público y Transporte Público Municipal en la Ciudad de Guatemala.

La información otorga beneficios en ambos grupos, en este caso, el conocimiento que permita identificar la violencia, reconocer los mitos y tabúes que la justifican o minimizan y conocer las herramientas para enfrentarla. En la institucionalidad, beneficia porque capacita para

atender de manera adecuada y en la población general les permite asumir un rol activo frente a las situaciones de violencia que puedan darse.

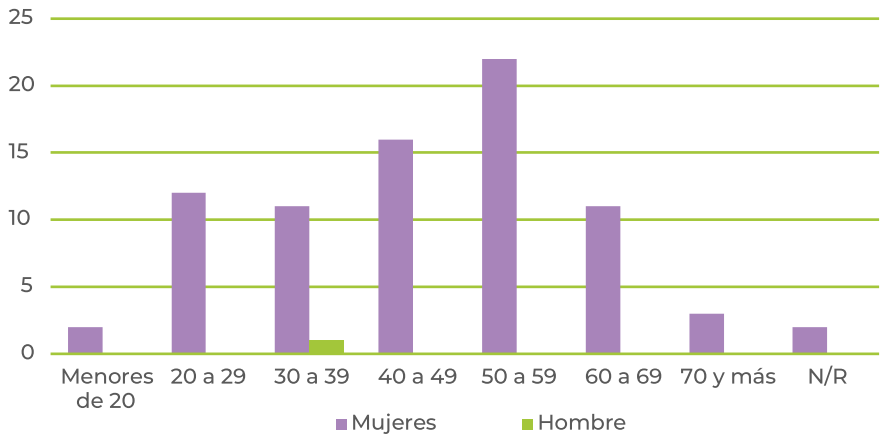
La existencia de procedimientos brinda certeza de las acciones a realizar por parte de la institución y orienta y guía a la ciudadanía en la búsqueda de ayuda oportuna ante situaciones de violencia. Por último, se evidencia el reconocimiento de que el trabajo en conjunto aporta mayores beneficios, cada grupo (instituciones, vecinas y vecinos) tiene conciencia del área de su responsabilidad desde el cuál puede actuar y, a su vez, acepta que se deben complementar con el aporte de los otros sectores.

6.1.2 Resultados cuantitativos de las encuestas virtuales

Las encuestas virtuales cuyo objetivo era conocer la opinión de la población sobre la seguridad en los espacios públicos y en los medios de transporte público, fue respondida por 80 personas, de las cuales solamente uno es hombre, por lo que se puede inferir que el total de las personas encuestadas responde al sentir de las mujeres guatemaltecas.

El porcentaje mayoritario de las personas encuestadas (mujeres) eran mayores de edad y oscilaban entre los 20 y los 70 años, de las cuales el 25% eran menores a los 35 años y por lo menos el 60% oscilaba entre los 36 y 60 años de edad; lo cual para efectos técnicos se considera una muestra representativa de la población objetivo, por estar comprendida dentro de la edad de grupos vulnerables de violencia contra las mujeres en el ámbito público.

Gráfico 1. Edad de las personas que respondieron la encuesta

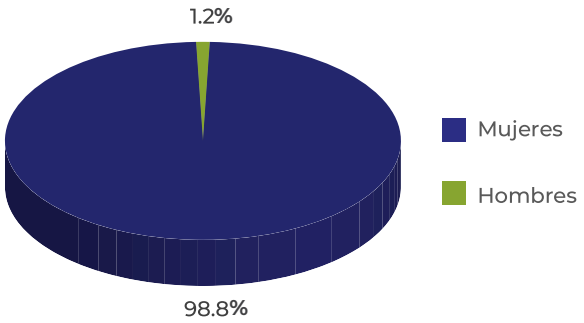


Fuente: Encuesta virtual.
Dirección de la Mujer, Municipalidad de Guatemala. 2022.

Dentro de algunos datos demográficos destaca que: el 60% de las personas encuestadas son casadas o unidas y cerca del 90% se considera ladina o mestiza; con un nivel de escolaridad del 25% a nivel primaria y básico, un 40% a nivel diversificado y un poco más del 30% con estudios superiores.

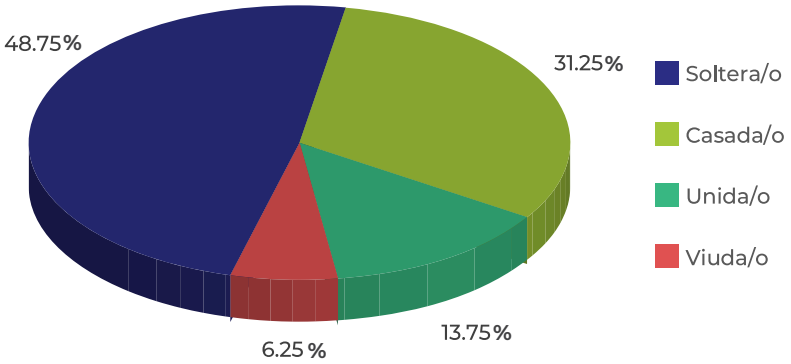
Estos datos son importantes para el estudio efectuado porque las personas encuestadas opinan con suficiente conocimiento de causa sobre el tema abordado, ya que el nivel educativo permite la comprensión adecuada e interpretación de las preguntas efectuadas, por lo que se considera que la mayoría de las respuestas cumplieron con el objetivo de la investigación.

Gráfico 2. Distribución de participantes por sexo



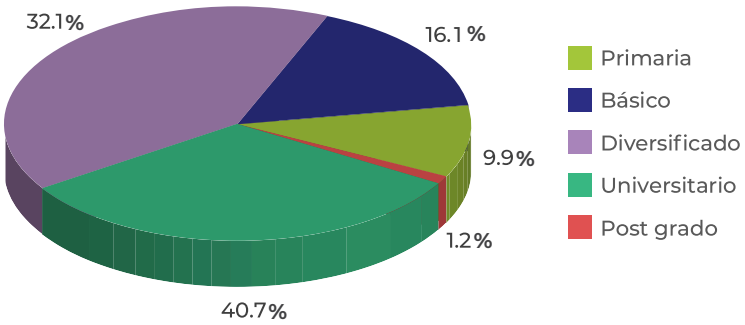
Fuente: Encuesta virtual.
Dirección de la Mujer, Municipalidad de Guatemala. 2022

Gráfico 3. Porcentajes estado civil de las y los participantes



Fuente: Encuesta virtual.
Dirección de la Mujer, Municipalidad de Guatemala. 2022.

Gráfico 4. Escolaridad de las y los participantes

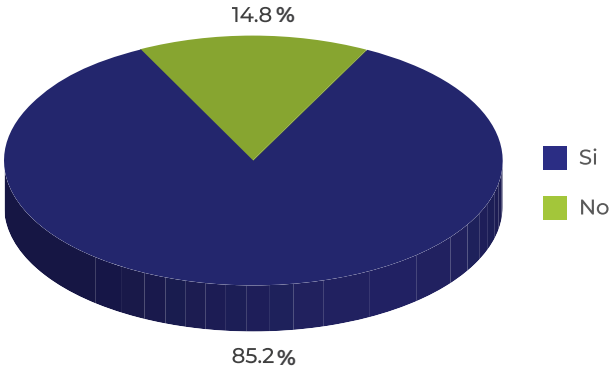


Fuente: Encuesta virtual.
Dirección de la Mujer, Municipalidad de Guatemala. 2022

Adicionalmente, se considera que las respuestas obtenidas a través de la encuesta son representativas porque el 90% de las personas encuestadas transitan y utilizan espacios públicos peatonales de la zona 1. Destacando que más del 45% de las encuestadas lo hacen por lo menos una vez al mes, el 40 % de ellas, indica que por lo menos una vez a la semana y solamente el 12% lo hacen diariamente.

Como complemento a estas preguntas, 54 de las personas indicaron los lugares que frecuentan, destacando que la mayoría de las calles y avenidas frecuentadas están dentro del perímetro cercano a la Sexta Avenida “A” de la zona 1.

Gráfico 5. Porcentaje de las personas que transitan por la zona 1



Fuente: Encuesta virtual.
Dirección de la Mujer, Municipalidad de Guatemala. 2022

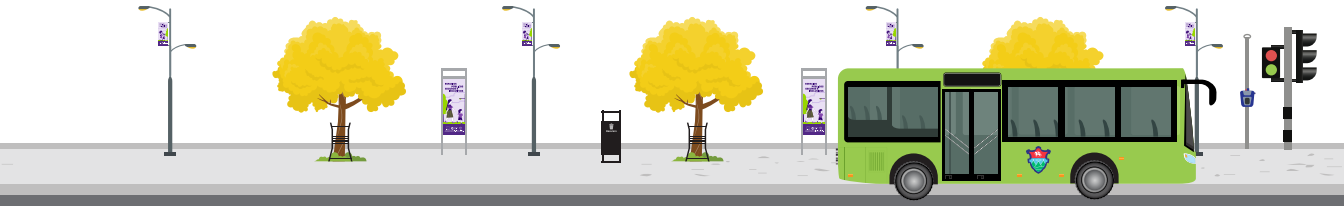
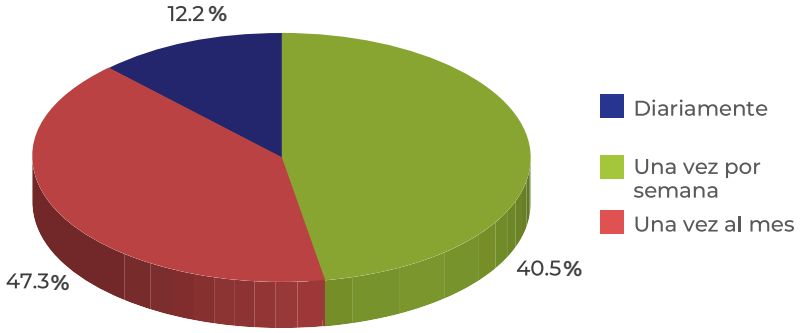
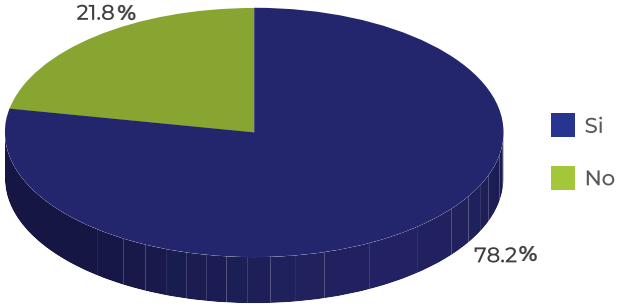


Gráfico 6. Frecuencia con la que transita por la Sexta Avenida "A" o áreas aledañas



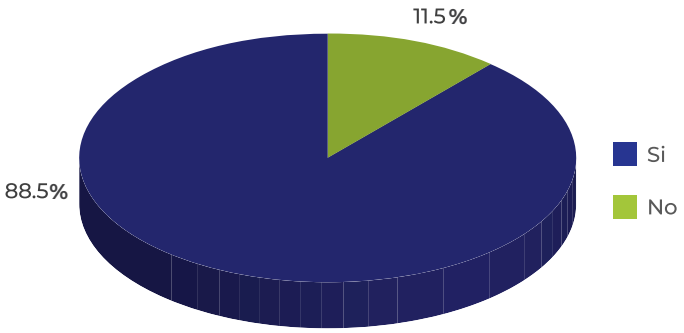
Fuente: Encuesta virtual.
Dirección de la Mujer, Municipalidad de Guatemala. 2022.

Gráfico 7. Uso del sistema de transporte público



Fuente: Encuesta virtual.
Dirección de la Mujer, Municipalidad de Guatemala. 2022.

Gráfico 8. Uso peatonal del espacio público

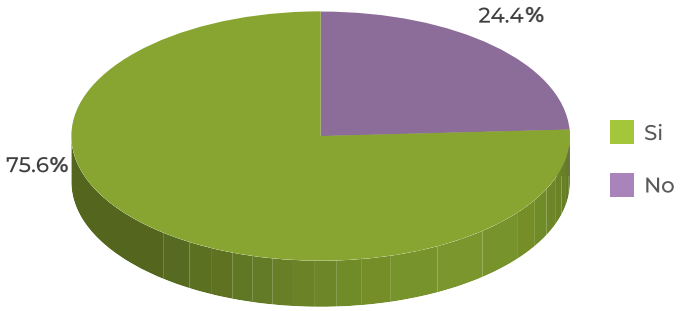


Fuente: Encuesta virtual.
Dirección de la Mujer, Municipalidad de Guatemala. 2022

En lo que respecta al transporte público, el 79% de las personas encuestadas lo utilizan, refiriendo que el 63% utilizan eventualmente el Transmetro, el 25% lo utiliza por lo menos 1 vez a la semana y el 12% de ellas lo hacen diariamente.

Estos datos generan validez a la investigación porque, para efectos prácticos del estudio, las personas encuestadas conocen la zona analizada y utilizan el transporte público con alguna frecuencia representativa, por lo que se puede inferir que conocen la realidad del tema analizado.

Gráfico 9. Porcentaje de usuarias/os de Transmetro



Fuente: Encuesta virtual.
Dirección de la Mujer, Municipalidad de Guatemala. 2022.

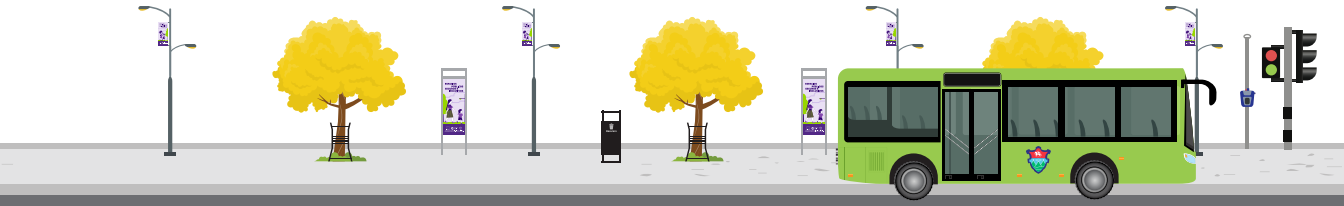
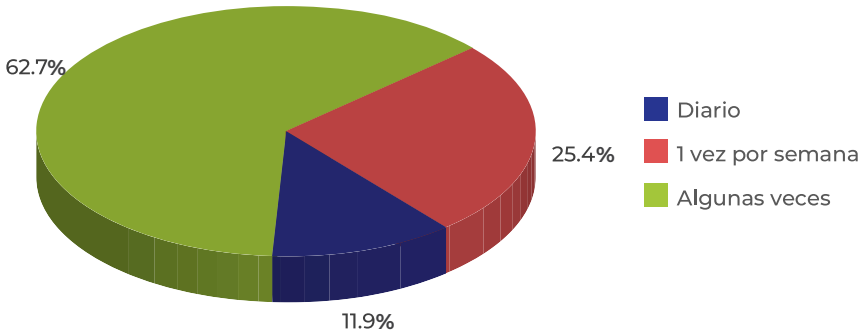


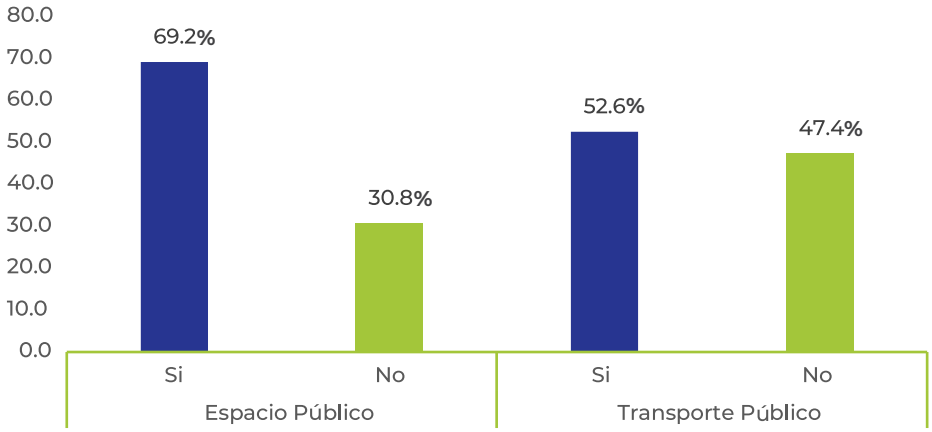
Gráfico 10. Frecuencia del uso de Transmetro



Fuente: Encuesta virtual.
Dirección de la Mujer, Municipalidad de Guatemala. 2022.

Sobre el tema objeto de estudio, cabe mencionar que el 60% de las personas encuestadas consideran que el ser mujer, ser originario de un pueblo, tener determinada edad o pertenecer a diferentes clases sociales, expone a las personas a ser víctimas de violencia, y específicamente a violencia contra la mujer. El 70% de las personas encuestadas han presenciado o se han enterado de situaciones relacionadas con este tipo de violencia en el espacio público, mientras que en lo que se refiere al transporte público, solamente el 53% respondió afirmativamente.

Gráfico 11. Experiencia de haber presenciado alguna situación de violencia



Fuente: Encuesta virtual.
Dirección de la Mujer, Municipalidad de Guatemala. 2022.

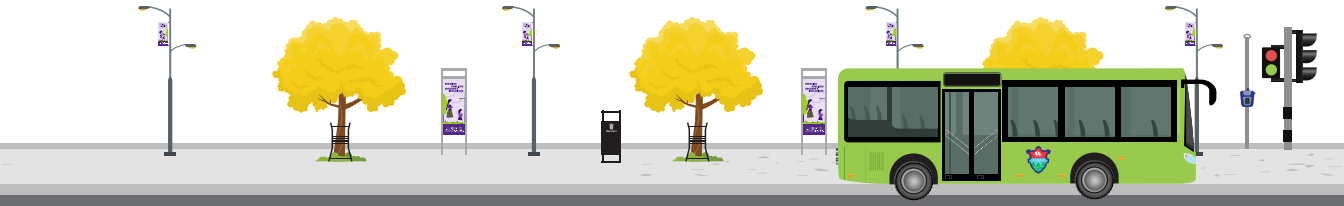
Entre los casos de violencia que refieren, sobresalen en el orden de importancia, los casos relacionados con acoso, asalto, intimidación y violencia física, de los cuales el 60% de los casos han sido ejercidos por hombres y las víctimas más vulnerables han sido mujeres jóvenes y adultas en un 78%.

Tabla 13. Tipos de violencia que ha presenciado o sabe que se da
Violencia física.
Acoso.
Intimidación.
Asalto.
Robos sin violencia.

Fuente: Entrevista virtual. Dirección de la Mujer, Municipalidad de Guatemala. 2022.

Tabla 14. Perfil de las personas involucradas en la situación de violencia				
Persona que ejerce la violencia				
Por su sexo		**Por su ocupación**		
Hombres	Mujeres	Persona particular	Persona de alguna institución	Pilotos
Persona afectada por la violencia				
Etapa de vida		**Por condiciones de vulnerabilidad**		
Niñas. Mujeres adolescentes. Mujeres jóvenes. Mujeres adultas. Mujeres adultas mayores.		Mujeres indígenas. Mujeres con discapacidad. Mujeres adultas mayores.		

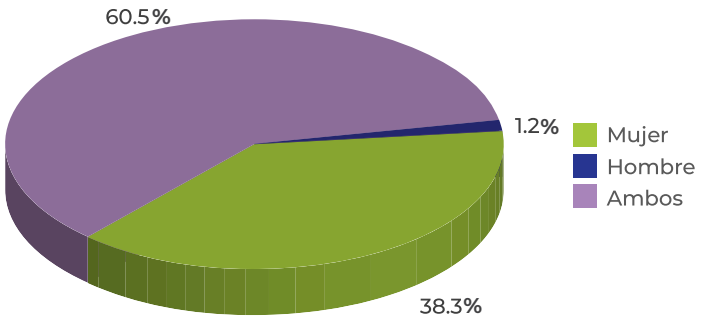
Fuente: Entrevista virtual. Dirección de la Mujer, Municipalidad de Guatemala. 2022.



El 60% de las personas que contestaron la encuesta consideran que las mujeres violentadas deben ser asistidas oportunamente y que para ello es indistinto si son asistidas por hombres o por mujeres, sin embargo; el 38% considera que esta labor la deben de realizar solamente mujeres.

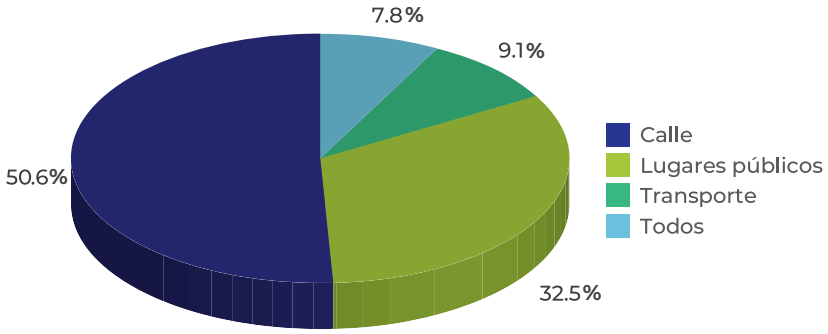
En más del 80% de las respuestas, se reconoce que las mujeres sienten y viven más inseguridad en la calle y en lugares públicos, solamente el 40% considera que los espacios cercanos a las paradas de transporte público municipal son espacios seguros para las mujeres, por factores como la iluminación y la presencia de personal municipal.

Gráfico 12. ¿Quién considera que debe atender a una persona que ha vivido una situación de violencia?



Fuente: Encuesta virtual.
Dirección de la Mujer, Municipalidad de Guatemala. 2022.

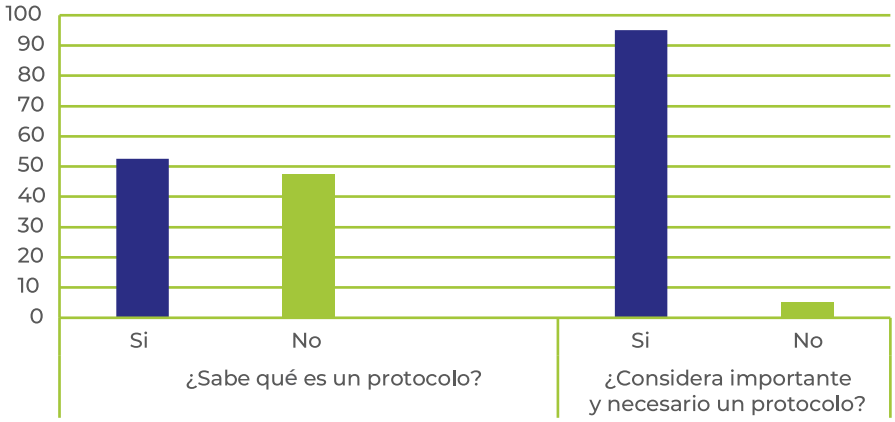
Gráfico 13. Lugares dónde percibe mayor inseguridad



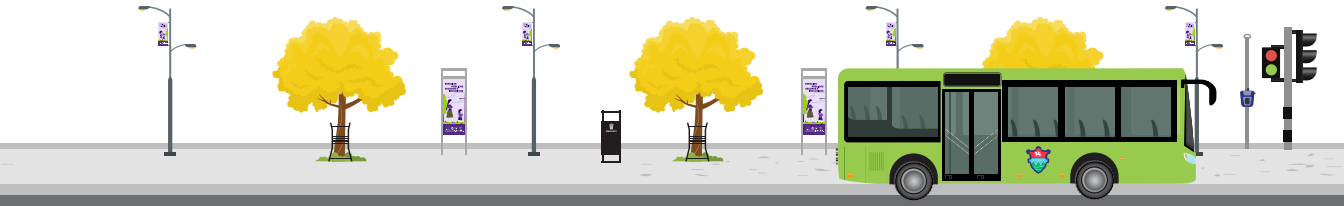
Fuente: Encuesta virtual.
Dirección de la Mujer, Municipalidad de Guatemala. 2022.

En lo que respecta a Protocolos de Prevención y Atención de la Violencia, más del 50% de las personas encuestadas afirma tener conocimientos sobre el tema y el 95% considera qué es importante y necesario contar con uno, específicamente para atender casos de violencia contra las mujeres en los espacios y el transporte público, se reconoce que aporta una guía.

Gráfico 14. Protocolos de prevención y atención de la violencia



Fuente: Encuesta virtual.
Dirección de la Mujer, Municipalidad de Guatemala. 2022.



Como complemento a estas preguntas se hicieron otras de tipo cualitativo, sugiriendo a las participantes, emitir respuestas en forma abierta para dar opción a ser más específicas sobre el tema investigado.

Para el análisis e interpretación de las respuestas las mismas, se agruparon en variables definidas para cada una de las preguntas efectuadas.

Sobre la necesidad del contenido del El Protocolo de Prevención y Atención a Casos de Violencia contra las Mujeres en el Espacio Público y Transporte Público Municipal en la Ciudad de Guatemala se obtuvieron 70 respuestas, distribuidas dentro de las variables de agrupación indicadas a continuación:

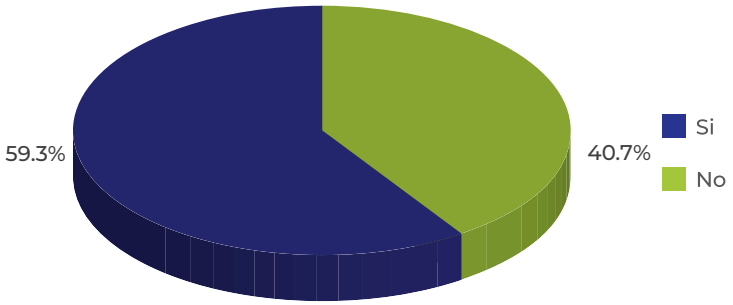
Tabla 15. Recursos para afrontar la violencia

No.	Variables	Cantidad de respuestas relacionadas
1	Lineamientos para que las autoridades sepan cómo actuar.	7
2	Lineamientos para identificar la violencia (saber qué hacer cuando sucede).	28
3	Información relacionada con ejercicio de derechos.	17
4	Información para prevención y eliminación de la violencia.	18

Fuente: Entrevista virtual. Dirección de la Mujer, Municipalidad de Guatemala. 2022.

Dentro de los recursos para afrontar la violencia, quienes participaron identifican acciones que las autoridades deben cumplir, como la formación para saber cómo actuar ante una situación de violencia y brindar ayuda oportuna. Así mismo, se reconoce el rol activo de las ciudadanas, dónde conocer sobre sus derechos, tener información para prevenir o accionar ante la violencia, empodera y permite asumir un rol activo en favor de su bienestar y seguridad.

Gráfico 15. Percepción de las paradas de transporte público como espacios seguros

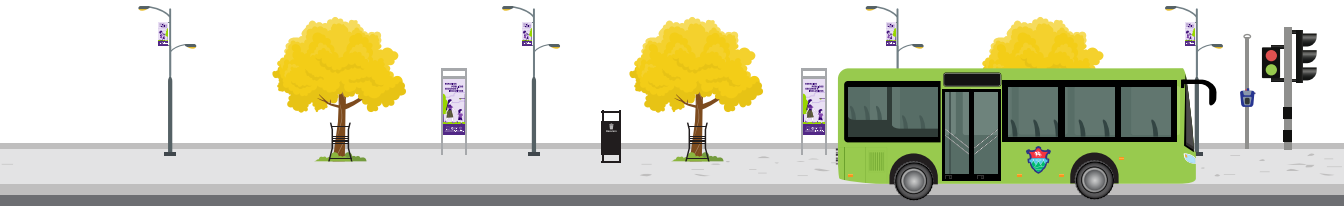


Fuente: Encuesta virtual.
Dirección de la Mujer, Municipalidad de Guatemala. 2022

En lo que respecta a la seguridad cerca de las paradas del Transporte Público Municipal – Transmetro; las respuestas muestran los siguientes resultados: 8 de las personas que opinaron, consideran que no existe diferencia entre las paradas del Transmetro y otros lugares de la ciudad, porque la violencia está generalizada, inclusive; 1 de ellas dice que fue asaltada en una parada del Transmetro.

De los 70 comentarios, 28 consideran que es más seguro porque en las paradas del Transmetro están custodiadas por elementos de la Policía Municipal, sin embargo, 9 de ellas considera que los Policías Municipales no hacen nada al respecto cuando ven algún caso de acoso en las paradas del Transmetro; una de ellas aduce que los mismos policías en algunas ocasiones también vulneran la seguridad.

En contraposición a este dato, 22 de los comentarios de las personas encuestadas consideran que no hay menos riesgo en las paradas del transporte público, 14 de esos comentarios relacionan que esos lugares están frecuentados por acosadores o delincuentes, por lo que consideran que son espacios aún más vulnerables para sufrir algún tipo de acoso.



En lo que respecta a la relación entre la inseguridad y la afluencia de personas, se dieron 7 opiniones, de las cuales 3 personas consideran que la afluencia de personas ayuda a que no se den casos de violencia contra las mujeres, pero otras 4 respuestas explican que cuando hay más personas o aglomeraciones el riesgo aumenta.

Dentro de las otras respuestas existen comentarios o sugerencias sobre la inexistencia de cámaras de seguridad, timbre o teléfono de emergencia en las paradas del Transmetro, también señalan la importancia de mejorar la iluminación y la seguridad durante las horas de la noche.

Las variables de agrupación y la cantidad de respuestas relacionadas para cada una de ellas, fueron las siguientes:

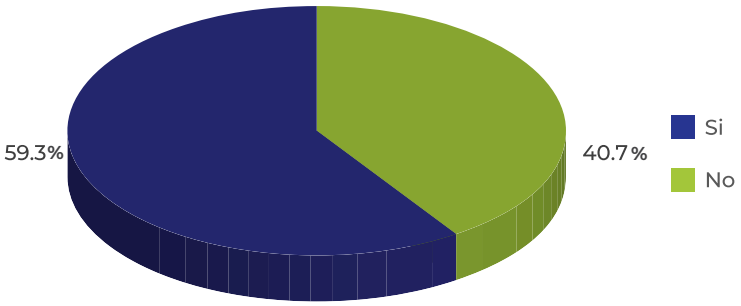
Tabla 16. Percepción de los factores asociados a la seguridad o inseguridad en el espacio y transporte público

No.	Variable	Cantidad de respuestas relacionadas
1	Presencia de elementos de seguridad.	19
2	Mayor afluencia de personas.	3
3	No hay presencia de elementos de seguridad.	17
4	La presencia de policías no es funcional.	9
5	Se dan aglomeraciones.	4
6	La violencia es generalizada en todo lugar.	8
7	Son lugares más vulnerables.	14

Fuente: Entrevista virtual. Dirección de la Mujer, Municipalidad de Guatemala. 2022.

Otra de las preguntas realizadas buscaba conocer si las personas encuestadas consideran que el ser mujer, ser originario de un pueblo, tener determinada edad o pertenecer a una clase social diferente, expone a las personas a ser víctimas de violencia, a lo que respondieron de la siguiente manera:

Gráfico 16. Percepción de factores de vulnerabilidad ante la violencia (edad y clase social)



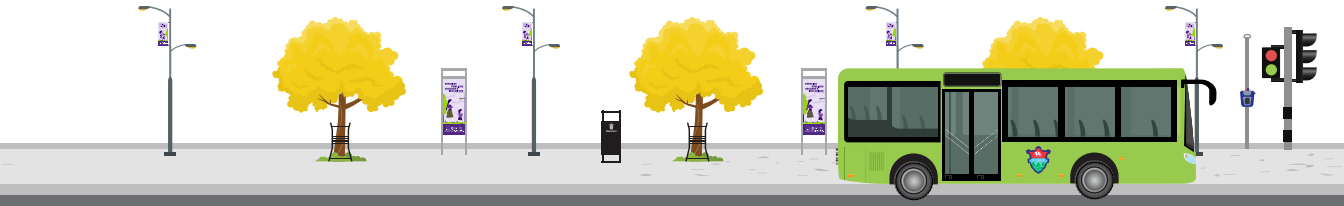
Fuente: Encuesta virtual.
Dirección de la Mujer, Municipalidad de Guatemala. 2022

En cuanto a los factores de riesgo ante la violencia en los espacios públicos y el transporte público identifican que pueden ser varios, a veces sin distinción alguna, sin embargo, resalta la vulnerabilidad a la que una persona estaría expuesta, por el hecho de ser mujer, que pertenezca a pueblos indígenas o ser una persona adulta mayor.

Tabla. 17. Factores que asociación al riesgo de violencia

No.	Variable	Cantidad de respuestas relacionadas
1	Por ser mujer.	30
2	Por algún otro tipo de discriminación.	22
3	Es indistinto.	19

Fuente: Entrevista virtual. Dirección de la Mujer, Municipalidad de Guatemala. 2022.



En forma complementaria se realizaron preguntas para que las participantes pudieran sugerir acciones para prevenir o atender la violencia contra las mujeres en el espacio público y en el transporte público.

Para ambas preguntas se delimitaron las siguientes variables, clasificando los resultados de la siguiente manera:

Tabla 18. Propuestas para contrarrestar el riesgo de acoso o violencia

No.	Variable	Cantidad de respuestas relacionadas Espacio Público	Cantidad de respuestas relacionadas Transporte Público
1	Campañas de prevención o acciones por parte de autoridades.	29	34
2	Mejorar los sistemas de seguridad.	40	27
3	Información y capacitación a las mujeres.	18	22

Fuente: Entrevista virtual. Dirección de la Mujer, Municipalidad de Guatemala. 2022.

Las campañas de prevención o acciones por parte de autoridades deben incluir, desde información básica sobre el tema hasta la aplicación de normas o leyes que permitan efectuar sanciones drásticas a las personas que atenten contra los derechos de las mujeres o de las personas en general.

Algunas de las respuestas indican que son las autoridades municipales quienes deben responder ante estos casos, pero que deben hacerlo de una manera eficiente.

También sugieren que se deben mejorar los sistemas de seguridad actuales y diseñar algunos otros que sean más efectivos, como por ejemplo la utilización de botones de pánico y alarmas, inclusive se debe mejorar algunos aspectos relacionados con la infraestructura actual, entre estos, la iluminación y señalización existente.

En lo relacionado a información y capacitación, destaca dentro de las respuestas que el personal municipal debe estar mejor capacitado para poder responder adecuadamente ante una situación que ponga en riesgo a las mujeres y a otras personas, pero también se debe diseñar un sistema de información y capacitación específico para que las mujeres puedan responder por sí mismas ante este tipo de riesgos. Hacer ver que, aunque se tenga mayor capacitación, lo importante es que el personal se sensibilice a la problemática de violencia y acoso contra mujeres, adolescentes y niñas.

6.1.2 Resultado del análisis la información

Como resultado del análisis de la información obtenida a través de las tres rutas metodológicas que se desarrollaron, considerando la importancia de la tendencia de los resultados vertidos en forma presencial y/o virtual por parte de todos los participantes, es importante resaltar que:

a. El 82% de las personas sujetas de investigación fueron mujeres, por lo que las respuestas representan la realidad de lo que en el imaginario colectivo de nuestra sociedad predomina.

b. La totalidad de los resultados obtenidos durante las entrevistas y los grupos focales representan la percepción de las autoridades y grupos organizados, que de alguna manera conocen la realidad desde un punto de vista institucional, por lo que sus respuestas le dan mucha validez al diagnóstico.

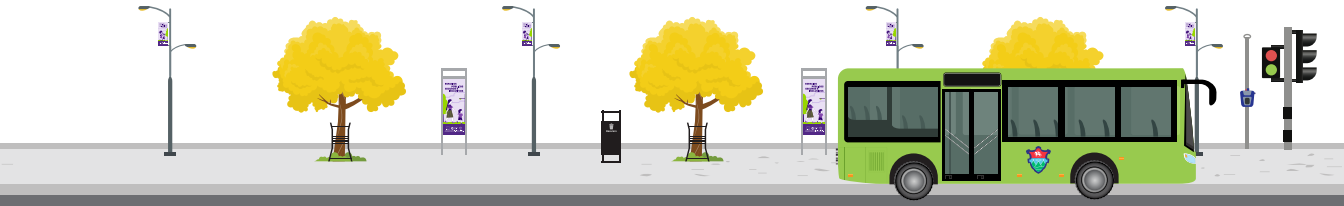
c. Las respuestas obtenidas a través de las encuestas virtuales aportan la realidad percibida desde las vecinas, estos aportes se realizaron en forma voluntaria y espontánea, por lo que validan los objetivos previstos al diseñar este estudio.

d. Al confrontar y analizar los resultados obtenidos a través de las tres rutas metodológicas, se puede observar una clara tendencia entre las opiniones de los sujetos de carácter institucional y las opiniones de las vecinas, por lo que se puede inferir que las percepciones y las necesidades detectadas son muy similares.

- La violencia contra las mujeres y las niñas en los espacios públicos y en el transporte público es una realidad, los esfuerzos para erradicar este tipo de delincuencia aún son débiles y deben reforzarse para lograr ser efectivos.

- No basta solamente con realizar esfuerzos para prevenir la violencia contra las mujeres y las niñas, es importante que las instituciones relacionadas y la ciudadanía se coordinen adecuadamente para sancionar a los responsables, por lo que las acciones deben ser más correctivas.

e. Resalta la necesidad de contar con un protocolo que permita orientar las acciones de las instituciones y de las vecinas para prevenir y eliminar los casos de violencia contra las mujeres y niñas en los espacios públicos y en el transporte público.



VII. Conclusiones

Se consideran como punto de partida las líneas de investigación referidas en la introducción de este documento:

1. Conocimiento de las personas entrevistadas sobre la situación de violencia contra las mujeres en el espacio público y el transporte público.

2. Determinar la necesidad de un "Protocolo de Prevención y Atención a Casos de Violencia contra las Mujeres en el Espacio Público y Transporte Público Municipal en la Ciudad de Guatemala".

La discusión y análisis de los resultados permite concluir que:

Las personas participantes tienen conocimiento de las situaciones de inseguridad que se dan en los espacios públicos y en el transporte público municipal, por lo que las opiniones y los comentarios son útiles para poder inferir los resultados de este estudio.

En general, las personas son conscientes de que en la ciudad de Guatemala se viven altos índices de inseguridad y que el acoso a las mujeres y niñas es un problema que se vive diariamente en el transporte público y en los espacios públicos.

Manifestaron que la violencia en general, y específicamente contra las mujeres y niñas, se da en todos los espacios y por ello es necesario determinar en dónde ocurre con mayor incidencia para poder reconocer y mantener la atención en dichos sitios, reforzando las medidas de seguridad, así como garantizar que las autoridades sepan cómo actuar para que las mujeres y las niñas puedan sentirse seguras.

Además, indicaron que es importante crear sistemas o medios de comunicación que permitan facilitar las denuncias cuando se den estos hechos de violencia, porque uno de los grandes obstáculos que se encuentran es que en el país hay

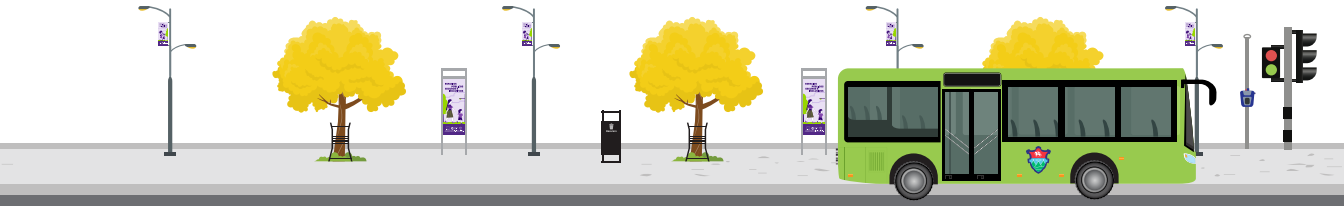
poca confianza de la población en el sistema de justicia y porque no existe conocimiento de cómo hacer las respectivas denuncias o solicitar el apoyo cuando se dan los casos de violencia.

Dentro de este tema también destacan la necesidad de que existan programas de formación para que las mujeres reconozcan sus derechos y estén en disposición de hacerlos valer.

Consideran que para lograr efectividad en las medidas que se deban implementar, es imprescindible que exista coordinación entre la seguridad de la Municipalidad y las autoridades nacionales (Policía Nacional Civil, PNC y Ministerio Público, MP). Así como mayor compromiso de las autoridades y de la sociedad civil para prevenir la violencia contra las mujeres y las niñas.

En los grupos focales, las entrevistas y la encuestas virtuales, se argumentó la necesidad de la existencia de un protocolo que aporte a la prevención y atención en los casos de violencia contra las mujeres y las niñas en el espacio público y en el transporte público, considerando que el mismo debe contener directrices que aclaren lo que deben realizar las autoridades; así como, cuál debería ser la participación de las personas de la sociedad civil al encontrarse con un evento de violencia contra las mujeres y niñas y la respuesta del mismo Estado guatemalteco.

Por lo anterior, se concluye que es necesario contar con un protocolo que aporte a la prevención de la violencia contra las mujeres y niñas y que oriente sobre la forma en la que debe darse el apoyo (legal, psicológico, médico, etc.) cuando las mujeres y las niñas hayan sufrido violencia en el espacio público o transporte público municipal.



VIII. Recomendaciones

Considerando lo expuesto en las conclusiones, como resultado del análisis y discusión de los resultados, el Protocolo de Prevención y Atención a Casos de Violencia contra las Mujeres en el Espacio Público y Transporte Público Municipal en la Ciudad de Guatemala debe incluir dos grandes ejes:

El primer eje, orientado a la prevención:

a. Identificación de tipos de violencia.

b. Educación sobre los tipos de violencia.

c. Identificar los factores de riesgos de violencia en el espacio público y el transporte público.

d. Reconocimiento de señales de violencia.

e. Información de atención en casos de violencia.

f. Fomento de una cultura de respeto y libre de violencia.

El segundo eje, dirigido a brindar atención especializada:

a. ¿Qué hacer en caso de sufrir agresiones?

b. ¿Qué hacer en caso de presenciar agresiones?

c. ¿A quién acudir en casos de emergencia?

d. ¿A dónde acudir (organizaciones e instituciones)?

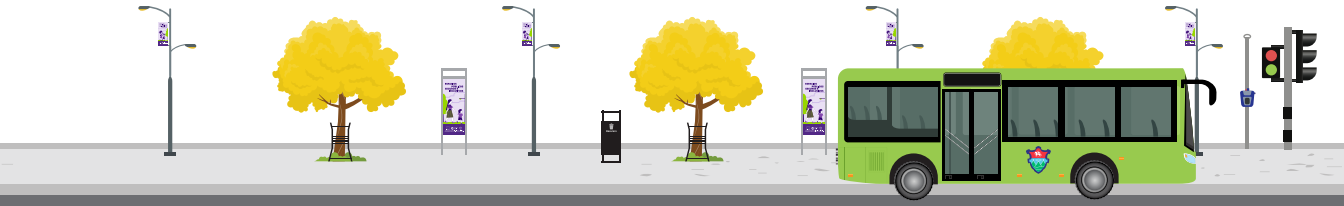
e. Información institucional (teléfono, dirección y correo electrónico) de las entidades que brindan apoyo en caso de violencia.

Para ambos ejes es importante considerar:

a. Delimitar responsabilidades y acciones entre las instituciones relacionadas con el tema.

b. Describir los procedimientos a seguir para prevenir y/o asistir en los casos de violencia.

c. Capacitar a las mujeres y a las niñas, para que cuenten con información para saber cómo actuar y a dónde acudir para solicitar apoyo en caso necesario.



IX. Referencias

- Acuerdo COM 9-2021 Protocolo para la prevención y atención de casos de acoso sexual en el ámbito laboral de la Municipalidad de Guatemala. 25 de enero 2021.

- Banco Mundial. https://www.bancomundial.org/es/topic/gender/overview

- Caravantes, L. (2017). Política y Plan Municipal de Desarrollo Integral de las Mujeres durante su Ciclo de Vida 2019-2027. Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres, ONU Mujeres, Municipalidad de Guatemala / Dirección Municipal de la Mujer, 2019.

- Colectivo punto 6. https://www.right2city.org/es/news/espanol-que-es-el-urbanismo-feminista/

- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará). Brasil. 1994.

- De Miguel, Ana. Los feminismos a través de la historia. Capítulo III, “Neofeminismo: los años sesenta y setenta”. Creatividad Feminista recibido a través de Modemmujer, 2016.

- Díaz, E. 2017. Estudio sobre Acoso Sexual y otras Formas de Violencia Sexual contra las Mujeres y Niñas en Espacios Públicos de la Ciudad de Guatemala. Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres, ONU Mujeres; Municipalidad de Guatemala / Dirección Municipal de la Mujer.

- EFE, Agencia de Noticias. Víctimas en Guatemala en cuatro meses. https://www.swissinfo.ch/spa/guatemala-violencia_la-violencia-se-cobr%C3%B3-1.442-v%C3%ADctimas-en-guatemala-en-4-meses-de-2022/47576912#:~:text=La%20violencia%20se%20cobr%C3%B3%201.442%20v%C3%ADctimas%20en%20Guatemala%20en%204%20meses%20de%202022,-Este%20contenido%20fue&text=Ciudad%20de%20Guatemala%2C%207%20may%20(EFE).

- El enfoque basado en los derechos humanos. https://www.unfpa.org/es/el-enfoque-basado-en-los-derechos-humanos

- Guía de la AECID para la Transversalización del Enfoque de Género https://www.aecid.es/Centro-Documentacion/Documentos/Publicaciones%20AECID/GU%C3%8DA%20DE%20G%C3%89NERO.pdf

- Instituto Nacional de Estadística. XII Censo Nacional y VII de Vivienda, Resultados del Censo 2018. https://www.censopoblacion.gt/

- Instituto Nacional de Ciencias Forenses —INACIF— https://www.inacif.gob.gt/index.php/50-estadistica-pagina-intermedia-np

- Jara, O. (2020). La Educación popular latinoamericana. Historia y claves éticas, políticas y pedagógicas, Buenos Aires.

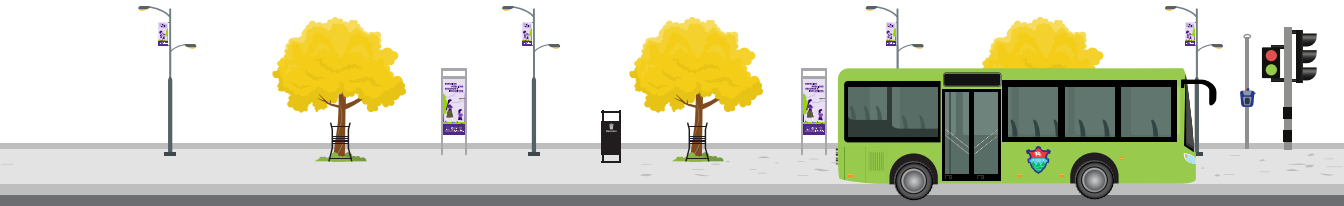
- MendozaCarbajal,JosephJuniorhttps://vsip.info/marco-teorico-de-centro-cultural-comercial-pdf-free.html

- MESECVI, Tercer Informe Hemisférico sobre la Implementación de la Convención de Belém do Pará Prevención de la Violencia contra las Mujeres en las Américas. 2017. Caminos por Recorrer.

- Morales, F. (2014). Nueva Guatemala de la Asunción, génesis y desarrollo Guatemala. https://www.muniguate.com/wp-content/uploads/2017/09/CiudadGuatemala-HISTORIA.pdf

- Municipalidad de Guatemala, ONU Mujeres, Cooperación Española. Documento final de línea base. Programa Ciudad de Guatemala: Construyendo espacios seguros para niñas y mujeres. 2018.

- PREVI y MuniGuate unen esfuerzos en beneficio de las mujeres y niñas https://www.muniguate.com/blog/2022/08/03/previ-y-muniguate-unen-esfuerzos-en-beneficio-de-las-mujeres-y-ninas/



- Secretaría de Movilidad, Estado de México 2018. https://smovilidad.edomex.gob.mx/transporte_publico

- Pedrero, M. (Julio 1998). Censos Agropecuarios y Género - Conceptos y Metodología. https://www.fao.org/3/x2919s/x2919s04.html

- Observatorio de las Mujeres, MP https://observatorio.mp.gob.gt/portal-estadistico/

- Observatorio de Acoso Callejero: https://ocacgt.org/acoso-callejero/

- Organización Internacional del Trabajo —OIT— chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_decl_fs_115_es.pdf

- Sistematización de conversatorios “Mujeres que hacen uso del espacio público”. Municipalidad de Guatemala. 2022.

- TN23 TV. https://www.tn23.tv/2021/03/10/cuales-son-las-zonas-mas-peligrosas-de-ciudad-de-guatemala/?fbclid=IwAR0WZZX-v8L9DaVQKCnNmTpxcytrCQEVKi8lu0k-T4-z-4kFf3wEJgiIzuU

- UNESCO. https://www.unesco.org/es/articles/alfabetizacion-ypandemia-renovacion-de-compromiso-de-colaboracion-entre-launesco-y-conalfa-para

X. Anexos

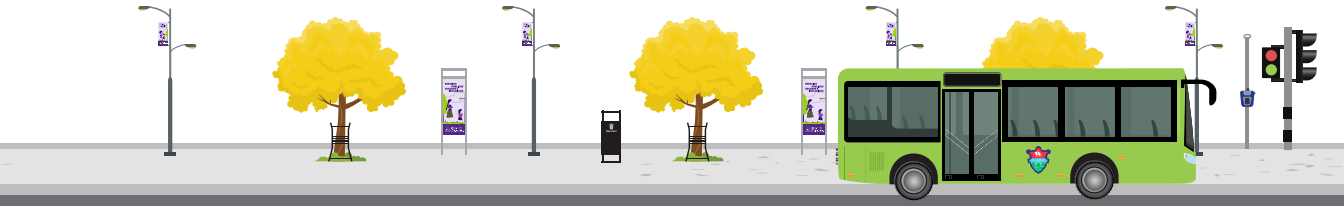
Anexo 1

Listado de personas entrevistadas

Se realizaron 7 entrevistas presenciales y 1 entrevista que fue respondida por escrito en forma virtual.

Personas participantes de la investigación:

1. Unidad de Urbanística, Arquitecto Emilio Vargas.
2. Dirección Municipal de la Mujer, Licenciada Onelia Roca.
3. Dirección de Comercio Popular, Licenciado Julio Domingo.
4. Dirección de la Policía Municipal, Licenciado Cecilio Hernández.
5. Dirección de Movilidad Urbana, Arquitecto Eddy Morataya.
6. Empresa Municipal de Transporte -EMT-
    a. Gerente, Licenciado Jorge Palacios.
    b. Centro de Control de Transmetro, Señor Francisco Bran.
    c. Seguridad de Líneas de Transmetro, Comisario Melvin López Castro.
7. Dirección Financiera de la Empresa Municipal de Transporte -EMT-, Licenciada Argelia Gordillo.
8. Dirección de Centro Histórico y Alcaldesa Auxiliar de Zona 1, Distrito 2, Arquitecta Griscelda Cruz, respondió la entrevista por escrito.



Anexo 2

Guía de preguntas de entrevista

Municipalidad de Guatemala
Dirección de la Mujer

Guía de Entrevista Semiestructurada

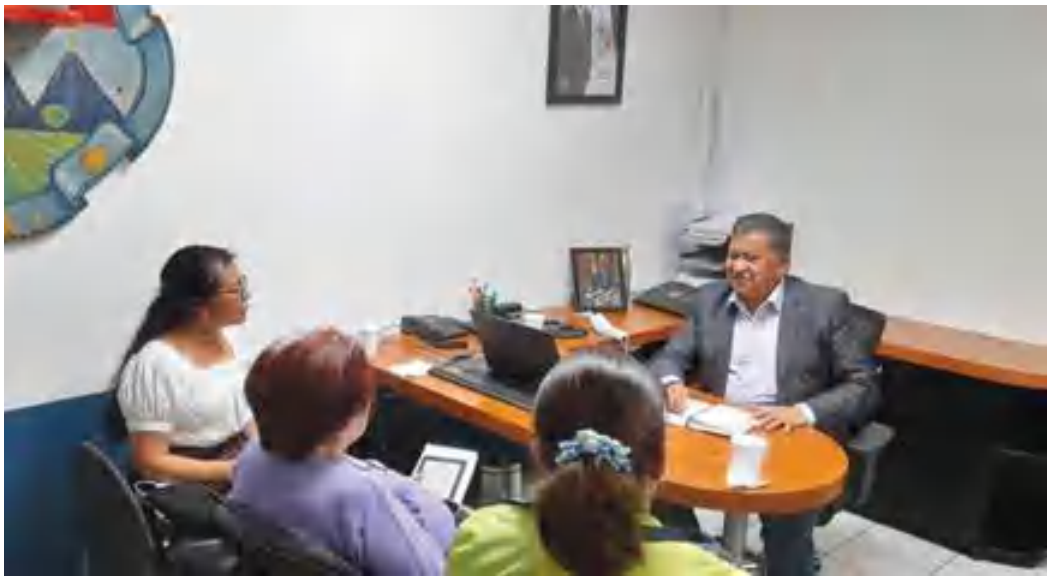
Objetivo: Conocer y profundizar sobre las expectativas y necesidades institucionales para la elaboración del Protocolo de prevención y atención a casos de violencia contra las mujeres en el espacio público y transporte público municipal en la ciudad de Guatemala.

No.	Guía de preguntas
1.	Tomando en cuenta la realidad en que viven ¿considera necesario que se elabore un protocolo para la prevención y atención de casos de violencia contra las mujeres?
2.	¿Cuál es el objetivo de elaborar un Protocolo de prevención y atención a casos de violencia contra las mujeres en el espacio público y transporte público municipal en la ciudad de Guatemala? *Siempre se pregunta:* ¿Qué buscan, qué propósitos tienen, ¿qué quieren lograr?
3.	¿Con qué frecuencia la Municipalidad o la DMM, ha conocido casos de violencia contra las mujeres?
4.	¿Cuál ha sido el tratamiento de los casos, han derivado en algún mecanismo institucional de prevención y atención a los casos suscitados? **SI NO Describa brevemente qué se hace y qué actores se involucran**
5.	¿Qué condiciones tiene la DMM para llevar a cabo o socializar el Protocolo y coordinar o generar alianzas con las instituciones que se necesiten involucrar para la implementación del mismo?
6.	¿Cómo cree que será la participación de la ciudadanía para que pueda ser efectiva la aplicación del Protocolo?
7.	¿Podría decir si la ciudadanía generalmente es activa en la práctica de sus derechos? **SI NO ¿CUÁNDO?**
8.	¿En qué ámbitos de acción se deben fortalecer los conocimientos y capacidades del personal que aplicará el Protocolo?
9.	¿Han desarrollado con anterioridad otros procesos que tengan relación con la aplicación de un Protocolo de prevención y atención de casos de violencia? **SI NO ¿Describa algunos logros y experiencias?**
10.	¿Cuáles son las oportunidades que presenta la aplicación de un Protocolo...?
11.	¿Cuáles son las oportunidades de involucrar en los grupos focales al personal que cubre el espacio público y brinda servicio en el transporte municipal para la elaboración del Protocolo?
12.	¿Cuáles son los obstáculos que podrían enfrentar la aplicación del Protocolo?
13	Proponga temas prioritarios que debe abordar el Protocolo de Prevención y atención de casos de violencia...:
14.	¿Ha visto o conocido casos de violencia en contra de personas de la diversidad sexual? ¿Cómo ha respondido la población?

[illegible]
Tel. [illegible]

Anexo 3

Fotografías de entrevistas realizadas



Entrevista: Dirección de la Policía Municipal. Fotografía: Equipo consultor.

Entrevista: Dirección de Comercio Popular. Fotografía: Equipo consultor.

Entrevista colectiva. Empresa Municipal de Transporte. Fotografía: Equipo consultor.

Anexo 4

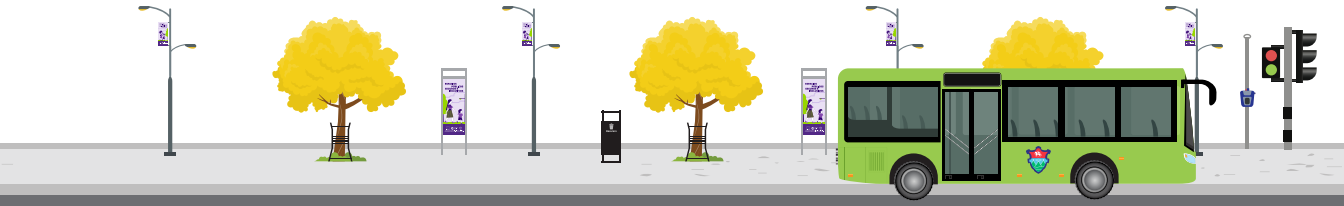
Listado de personas participantes en los grupos focales

Grupo Focal con Guías de Transmetro
21 de junio 2022

1. Sonia Vásquez
2. Estefaní Archila
3. Rosebelly Contreras
4. Alba Vielman
5. Heidy Herrera
6. Paola Paz
7. Wendy Rivas
8. Víctor Fernando Ramirez
9. Esnerly Barahona

Grupo Focal con personas vendedoras del Comercio Popular
21 de junio 2022

1. Samantha Pérez y Pérez
2. Wilson Pérez y Pérez
3. Juana García Pérez
4. María Baquiax
5. Sara Nij
6. Flora Nij
7. Yesica Tiu
8. Flavia Velásquez
9. Ingrid Zapeta
10. Ramona Sicalan



Grupo Focal con instituciones de la Sexta Avenida "A"
22 de junio 2022

1. Alejandra Sandoval
2. Marisol Vásquez
3. Kimberly Marroquín
4. Rosa Claudia Hernández
5. Alexandra Arrazola
6. Jennifer Hernández
7. Edith Carrera
8. Rosario Burgos
9. Flaviola González

Grupo Focal con personas conductoras de Transmetro
22 de junio 2022

1. Sara Elízabeth Santa Cruz
2. Erick Manfredo Escobar Ramos
3. José Domingo Vásquez
4. Rigoberto Bautista
5. Roberto Antonio Santiago
6. Arnulfo Israel Salazar
7. Carlos Rafael Grávez
8. Erick Vidal López
9. Rudy Mardoqueo Castillo
10. Gisela García
11. Rony Orozco

Grupo Focal con personal de la Sexta Avenida
29 de junio 2022

1. Rigoberto Corado Contreras
2. Héctor Humberto Cifuentes Ramos
3. María Chacón Chinchilla
4. Joseline Liseth Xoy Rosales
5. David Villalta
6. Erwin Chávez
7. Estefaní Archila
8. Caterin Liliana Trigueros
9. Mario Salazar Hernández
10. Daniel Moscoso

Anexo 5

Guía de preguntas para grupos focales

Municipalidad de Guatemala
Dirección de la Mujer

Guía de preguntas generadoras tópicos para el Grupo Focal – USUARIAS/OS

Público meta:

- Guías de Transmetro.
- Vendedoras de Plaza Barrios o Comercio Popular.
- Personal de Instituciones de la 6a. Avenida "A".
- Personal de Transmetro.
- Personal de la 6ta Avenida.

Objetivo:
Reflexionar y debatir con actoras y actores clave (Mujeres, hombres y grupo mixto de personas que trabajan en instituciones del sector, Mujeres de economía informal del sector, Personal de transporte público que incluye personal que maneja los buses y guías del Transporte Municipal) para profundizar la situación, necesidad y expectativas de un Protocolo de prevención y atención a casos de violencia contra las mujeres en el espacio público y transporte público municipal en la Ciudad de Guatemala.

1. Presentación de las y los participantes:

Nombre	Edad	Sexo	Espacio en el que participa

2. Socialización de la definición de Protocolo.
3. Preguntas
   - **Sobre el contexto:**

1. ¿Transita usted en el área de la 6ta. Avenida "A" de la zona 1 de la ciudad de Guatemala?
2. ¿Con qué frecuencia transita en el área?
3. ¿Es usuaria-o del transporte público municipal? SI / NO
4. ¿Con qué frecuencia utiliza el transporte público municipal?

Diario (cuántas veces) – 1 vez por semana – a veces

5. ¿Ha vivido o ha visto alguna situación de violencia contra las usuarias en el área mencionada, en el trayecto o en alguna parada de transporte municipal? SI / NO
6. ¿Qué tipo de violencia ha visto o ha vivido y de parte de quién?
7. ¿Quién ha ejercido la violencia?
   Particulares – Personal de alguna institución – otros
8. ¿Contra quién ha sido la violencia vivida o vista?

Mujeres jóvenes o adultas – niñez – adultas mayores

Municipalidad de Guatemala
Dirección de la Mujer

- **Sobre la necesidad de un Protocolo de prevención y atención a casos de violencia contra las mujeres en el espacio público y transporte público municipal en la ciudad de Guatemala-**

1. ¿Considera importante y necesario un Protocolo de Prevención y atención a casos de violencia contra las mujeres?
   SI NO ¿POR QUÉ?
2. ¿qué puede hacerse para la prevención del acoso y casos de violencia contra las mujeres en el transporte público?
3. ¿Ha visto o conocido casos de violencia contra personas de la diversidad sexual? ¿Cómo ha respondido la población?
4. ¿Qué considera qué debe tomar en cuenta la Municipalidad – DMM en la elaboración del Protocolo para prevenir y atender los casos de violencia contra las mujeres?
5. ¿Cuál cree que debe ser el actuar de las autoridades en casos de violencia contra las mujeres?
6. ¿Cuál cree que es el rol de la población para poder poner en acción el protocolo?
7. ¿Cuál o cuáles podrían ser las razones por las cuales las personas podrían detener su actuar frente a un caso de violencia?
8. ¿Cuándo se dé un caso de violencia en contra de alguna mujer quién o quiénes prefiere que les atienda?
   MUJER HOMBRE DE QUÉ INSTITUCIÓN
9. ¿Qué sugiere para que haya espacios libres de violencia contra las y los usuarios, especialmente para las mujeres?
10. Sugerencias para la prevención y atención de casos de violencia en contra de las mujeres en los espacios públicos y en el transporte municipal

- **Sobre la ruta – logística para la implementación del Protocolo**
  1. ¿Cómo cree que la información llegará a más personas?
  2. ¿Cómo deberían actuar las autoridades / o qué deberían hacer para prevenir y eliminar la violencia contra las mujeres en los espacios públicos y cuando utilicen el transporte municipal?
  3. ¿Quiénes deberían involucrarse en la atención de algún tipo de violencia que se ejerce especialmente en contra de las mujeres tanto en la calle como cuando utilice el transporte público municipal?

4. Cierre de la actividad

Anexo 6

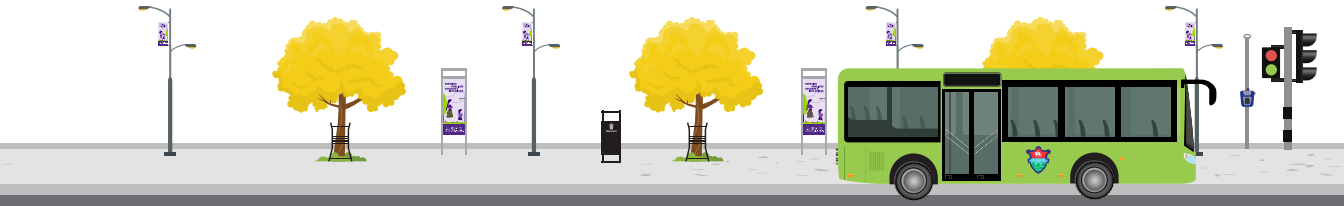
Fotografías de los grupos focales

Grupo Focal con Guías de Transmetro, 21 de junio 2022.
Fuente: Dirección de la Mujer, Municipalidad de Guatemala.

Grupo Focal con personas vendedoras del Comercio Popular, 21 junio 2022.
Fuente: Dirección de la Mujer, Municipalidad de Guatemala.

Grupo Focal con Instituciones de la Sexta Avenida “A”, 22 de junio 2022.
Fuente: Dirección de la Mujer, Municipalidad de Guatemala.

Grupo Focal con Personas que conducen Transmetro, 22 de junio 2022.
Fuente: Dirección de la Mujer, Municipalidad de Guatemala.



Grupo Focal con Personal de la Sexta Avenida, 29 de junio 2022.
Fuente: Dirección de la Mujer, Municipalidad de Guatemala.

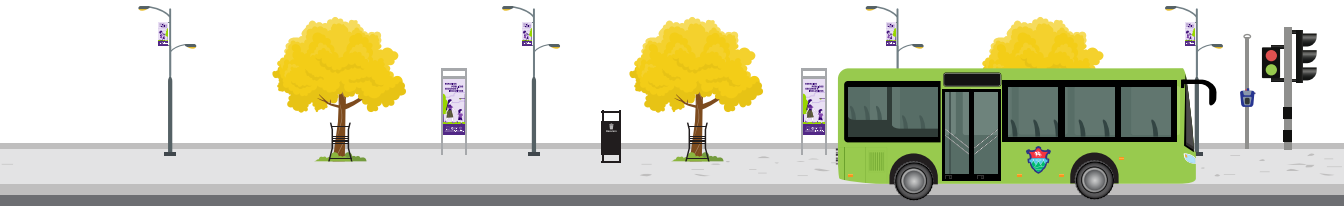
Anexo 7

Guía de preguntas de encuestas virtuales

Municipalidad de Guatemala
Dirección de la Mujer

ENCUESTA VIRTUAL
Objetivo:
El objetivo de las encuestas digitales es conocer la percepción que tiene la audiencia sobre determinado tema, en este caso se quiere conocer la percepción, interés, necesidad o expectativa de un Protocolo de prevención y atención a casos de violencia contra las mujeres en el espacio público y transporte público municipal en la ciudad de Guatemala.
Material de apoyo:
Espacio virtual para el lanzamiento de la encuesta.
Responsables: Equipo consultor en coordinación con la Enlace Técnico de la DMM de la ciudad de Guatemala.
Tiempo estimado: 10 minutos para responder el cuestionario
Tiempo de realización: Del 3 al 21 de julio 2022.
PREGUNTAS:

No.	Pregunta
	➢ **Datos demográficos**
1.	➢ Edad
2.	➢ Sexo Mujer Hombre
3.	➢ Estado civil: Soltera/o Casada/o Unida/o Viuda/o N/R
4	➢ Pueblo: Maya Garífuna Xinka Ladino/Mestizo Otro
5	➢ Tiene alguna discapacidad Sí No
6	➢ Si la respuesta es Sí, indique cuál:
7.	➢ Nivel de escolaridad. Ninguna Primaria Básicos Diversificado Universidad
	➢ **Sobre el contexto:**



Municipalidad de Guatemala
Dirección de la Mujer

8.	¿Transita usted en la zona 1 de la ciudad de Guatemala? **SI** **NO**
9.	Si la respuesta es Sí, indique qué área o áreas transita más:
10.	¿Con qué frecuencia transita el área o áreas indicadas? **DIARIAMENTE** **UNA VEZ A LA SEMANA** **UNA VEZ AL MES**
11.	¿Utiliza el espacio público peatonalmente?
12.	¿Utiliza algún sistema de transporte público?
13.	¿Es usuaria/o del TRANSMETRO? **SI** **NO**
14.	¿Con qué frecuencia utiliza el TRANSMETRO? **Diario (cuántas veces) – 1 vez por semana – a veces**
15.	¿Ha presenciado, o ha sabido de alguna situación de violencia contra las mujeres en el espacio público? **SI** **NO**
16.	¿Ha presenciado, o ha sabido de alguna situación de violencia contra las mujeres en el transporte público municipal? **SI** **NO**
17.	¿Qué tipo de violencia ha presenciado o ha sabido que se da? Física - acoso - intimidación - asalto - otro
18.	Quién ha ejercido la violencia? Personas particulares - Personal de alguna institución. ¿Cuál? - Otros Hombres - mujeres
19.	Esa violencia que usted observó o le contaron, ¿contra quién fue? **Mujeres jóvenes – mujeres adultas – adolescentes - niñas – adultas mayores - mujeres con discapacidad - mujeres indígenas**

8ª avenida 1-46, Centro Histórico, zona 1
Tel. 2259-7900

Municipalidad de Guatemala
Dirección de la Mujer

20.	¿Sabe usted qué es un Protocolo de Atención y prevención de violencia?
21.	¿Considera importante y necesario un Protocolo de Prevención y atención a casos de violencia contra las mujeres en el espacio público o en el transporte público? **SI NO ¿POR QUÉ?**
22.	Cuando sucede un evento de violencia contra alguna mujer, quién considera que debería atender a la víctima. **MUJER U HOMBRE – AMBOS ¿POR QUÉ?**
23.	¿En qué lugares las mujeres sienten o viven más inseguridad? Calle - transporte público - Lugares públicos - Otros Si respondió otros, indique qué lugares:
24.	¿Cree que el espacio cercano a las paradas del transporte público municipal es un espacio seguro para las mujeres? Si - No Por qué
25.	¿Considera que el ser mujer, pertenecer a un pueblo originario, tener determinada edad o pertenecer a determinada clase social, expone a las personas a ser víctimas de violencia? Si - No Por qué
26.	Sugiera tres acciones para prevenir y atender la violencia en contra de las mujeres en el espacio público.
27.	Sugiera tres acciones para la prevenir y atender de casos de violencia en contra de las mujeres en el transporte municipal.
28.	Si desea agregar algún comentario puede hacerlo en este espacio.

Anexo 8

Guía de preguntas de conversatorios

Municipalidad de Guatemala
Dirección de la Mujer

Preguntas Generadoras
Conversatorios Ciudadanos

Preguntas generadoras, intercambio de experiencias

1. ¿Conoce la 6ª avenida "A"? ¿Conoce alguna experiencia de personas que la recorren?
2. ¿Cuál es la sensación que experimenta al caminar algunas cuadras?
3. ¿Se siente segura o insegura cuando transita por las calles? ¿Por qué?
4. ¿Cuándo necesita caminar algunas cuadras, toma alguna medida de prevención habitualmente?
5. ¿Qué podría ayudar a que se sintiera más segura?
6. Si se realizaran actividades culturales y/o deportivas en el espacio de la 6ª Avenida "A", ¿asistir a ese tipo de actividades?
   SÍ _____ NO _____ ¿Por qué? _____
7. ¿Qué tipo de actividades le gustaría que se realicen en el espacio de la 6ª. Avenida "A"?

UNIÓN EUROPEA

Cooperación Española
GUATEMALA

cumple

Programa Prevención de la Violencia y el Delito contra Mujeres, Niñez y Adolescencia en Guatemala

DIRECCIÓN de la Mujer

Contáctanos

Teléfono: 2291-7500
Ubicación: 6ª Avenida "A" 20-37, zona 1, Ciudad de Guatemala
Correo: direccioncdelamujer@muniguate.com
Web: www. muniguate.com/dmm/
@munimujer