



## **CARTA DE ENTENDIMIENTO ENTRE EL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO Y LA OFICINA DE DERECHOS HUMANOS DEL ARZOBISPADO DE GUATEMALA (ODHAG)**

En la ciudad de Guatemala, el día 16 de junio dos mil veinte, **NOSOTROS: MAYRA ALEJANDRA CARRILLO DE LEÓN**, de treinta y cuatro (34) años de edad, soltera, guatemalteca, politóloga, de este domicilio, me identifico con el Documento Personal de Identificación -DPI- con Código Único de Identificación -CUI- número dos mil setecientos cuarenta y tres espacio trece mil ochocientos setenta y uno espacio cero trescientos uno (2743 13871 0301), expedido por el Registro Nacional de las Personas de la República de Guatemala -RENAP-; actúo en mi calidad de Directora General y Representante Legal del **INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**, calidad que acredito con la fotocopia simple del Acuerdo Gubernativo de nombramiento número veintiocho (28), de fecha veinte (20) de diciembre de dos mil diecinueve (2019), y certificación del Acta de toma de posesión del cargo número cero cero dos guión dos mil veinte (002-2020), de fecha dieciséis (16) de enero del año dos mil veinte (2020), asentada en folio número cero cero cero cero tres (000003), del Libro de Actas de la Dirección de Recursos Humanos del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, el cual fue autorizado por la Contraloría General de Cuentas con registro número L dos espacio cuarenta y ocho mil trescientos cuarenta y ocho (L2 48348), extendida por la Secretaría General del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito. Señalo como lugar para recibir notificaciones la trece (13) calle dos guión sesenta (2-60), zona diez (10), Edificio Topacio Azul, sexto (6°) nivel, oficina seiscientos seis (606), sede del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, que en adelante podrá denominarse "**EL INSTITUTO DE LA VÍCTIMA**"; y **NERY ESTUARDO RODENAS PAREDES**, de cincuenta y cuatro (54) años de edad, soltero, guatemalteco, abogado y notario, de este domicilio; comparezco en mi calidad de Director Ejecutivo y Representante de la **OFICINA DE DERECHOS HUMANOS DEL ARZOBISPADO DE GUATEMALA**, calidad que acredito mediante nombramiento extendido por Monseñor Ríos Mont, a través del Decreto Arzobispal del uno (1) de



julio de mil novecientos noventa y nueve (1999). Señalo como lugar para recibir notificaciones la sexta (6°) calle siete guión setenta (7-70), zona uno (1) de esta ciudad, oficinas centrales de la Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala, que en adelante podrá denominarse “**ODHAG**”. Ambos otorgantes manifestamos: a) Encontrarnos en el libre ejercicio de nuestros derechos civiles; y, b) Que las representaciones que se ejercitan son suficientes conforme a la ley y a nuestro juicio, para la celebración de la presente **CARTA DE ENTENDIMIENTO ENTRE EL INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO Y LA OFICINA DE DERECHOS HUMANOS DEL ARZOBISPADO DE GUATEMALA (ODHAG)**, la cual queda contenida en las cláusulas siguientes:

**PRIMERA. BASE LEGAL.** La presente Carta de Entendimiento se suscribe con fundamento en el numeral diez (10) del artículo dieciocho (18) del Decreto Número 21-2016 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, considerando que “**EL INSTITUTO DE LA VÍCTIMA**” tiene como finalidad, brindar asistencia y atención a las víctimas del delito, para lograr la reparación digna a la cual tienen derecho. Asimismo, que la **ODHAG** tiene como objetivo quinquenal generar y fortalecer procesos de empoderamiento, promoción y defensa de los derechos humanos, para contribuir a la construcción de una sociedad menos excluyente; su misión es ser una instancia eclesial, referente nacional e internacional en el tema de los derechos humanos, basada en la doctrina social de la Iglesia, que participa en acciones de incidencia política, social y jurídica, acompañando procesos de empoderamiento desde la opción preferencial por los pobres, valorando la dignidad humana, promoviendo la igualdad, equidad, justicia, verdad, reconciliación y paz, dentro de una sociedad intercultural, con relaciones sociales menos excluyentes, expresadas en un Estado de Derecho respetuoso de los derechos humanos.

**SEGUNDA. OBJETO DE LA CARTA DE ENTENDIMIENTO.** El objeto de la presente Carta de Entendimiento es facilitar la colaboración interinstitucional para la atención de los derechos de las víctimas del delito, dentro de las competencias y programas



que cada una de las partes posee, y para el fortalecimiento entre sí de las capacidades instaladas.

**TERCERA. PRINCIPIOS.** La presente Carta de Entendimiento se rige por los principios siguientes: **I) CONFIDENCIALIDAD.** En todos los casos que se brinde atención a las víctimas, al amparo de la presente Carta de Entendimiento, ambas partes se comprometen a mantener, de manera estrictamente confidencial, todos los datos, información y documentos de cada uno de los casos. La confidencialidad para las partes subsistirá, aún cuando se hubiere dado por terminada esta Carta de Entendimiento, por cualquier causa. **II) RECIPROCIDAD.** Las obligaciones y el ámbito de los derechos deben ser compartidos mutuamente por ambas instituciones. **III) PERTINENCIA.** La información requerida y obtenida al amparo de esta Carta de Entendimiento se utilizará únicamente para el cumplimiento de las funciones asignadas a cada una de las instituciones otorgantes, de conformidad con las leyes que las rigen y las normas aplicables.

**CUARTA. COMPROMISOS Y RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES.** Con base a las competencias, funciones y objetivos institucionales de cada una de las partes, respetuosos de las disposiciones legales sobre la materia, se acuerdan los compromisos siguientes: **I)** El Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito, se compromete a identificar, documentar y compartir la información disponible de los casos con la Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala, que cumplan con el perfil para referir los mismos a esta última. **II)** Informar a las víctimas, sobre las reglas que deben cumplir a su ingreso, estancia y egreso del albergue. Para el efecto, el Normativo del Centro Metropolitano de Acogida se encuentra detallado en el Anexo. **III)** La Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala, se compromete a recibir la referencia de los casos y a analizar la documentación compartida, con la finalidad de identificar los servicios que la ODHAG pueda brindar a la víctima, comunicando la decisión al Instituto de la Víctima. El objetivo principal, será brindar un espacio en el Centro Metropolitano de

3

Acogida, siempre y cuando se cumpla con el perfil, la documentación correspondiente y se cuente con disponibilidad de recursos para atender el caso de manera adecuada.

**QUINTA. COMPROMISOS Y RESPONSABILIDADES CONJUNTAS.** Ambas partes nos comprometemos a: **I)** Mantener la comunicación y diálogo para poder definir la forma en que los casos referidos serán abordados. **II)** Aceptar las normas y decisiones que tome cada institución con relación a los casos referidos. **III)** Elaborar una hoja de ruta, para la referencia de casos. **IV)** Facilitar la capacitación al personal de las partes, sobre los temas que competen a cada una, con el ánimo de fortalecer sus respectivas capacidades instaladas. **V)** Cada parte asignará un enlace titular y un suplente, quienes estarán a cargo del seguimiento de la implementación de la presente Carta de Entendimiento. A las personas de enlace corresponderá planificar y coordinar reuniones multidisciplinarias con sus respectivos equipos, para dar seguimiento a los casos que ingresen al Centro Metropolitano de Acogida.

**SEXTA. PERFIL DE CASOS.** El perfil general de los casos que podrán ser referidos, deben cumplir con las siguientes características: **I)** Persona individual mayor de edad, ya sea que se encuentre sola o acompañada de su núcleo familiar. **II)** Haber sido víctima de violencia doméstica o sexual, trata de personas o violencia contra la mujer. **III)** Tener la necesidad de abandonar su hogar o desplazarse en contra de su voluntad, como resultado de la violencia vivida. **IV)** En el caso de haber menores de edad en el núcleo familiar, el o los adultos, deberán contar con la autorización legal para el ejercicio de la custodia del menor de edad o bien, contar con las medidas de seguridad a su favor, emitidas por las autoridades competentes, a través de las cuales se garantice el ejercicio de la custodia de los menores de edad.

**SÉPTIMA. CASOS QUE NO PUEDEN SER ADMITIDOS.** No serán admitidos como casos de referencia, los siguientes: **I)** Casos donde haya menores de edad no acompañados. **II)** Casos en los que las víctimas carezcan de algún documento de identificación.

**OCTAVA. INGRESOS Y EGRESOS AL CENTRO METROPOLITANO DE ACOGIDA (CMA).** Las partes acordamos que para el ingreso y egreso al Centro Metropolitano de



Acogida (CMA), se seguirá el siguiente procedimiento: **I)** Los casos que el Instituto de la Víctima identifique, serán referidos a la ODHAG, a través de los enlaces que se designen para tal efecto. Dicha referencia deberá ser por escrito, compartiendo los datos de identificación de la persona, explicando brevemente el caso y solicitando expresamente que se considere su ingreso al Centro Metropolitano de Acogida. La solicitud deberá respaldarse con la documentación que acredite la identidad de la persona. **II)** El equipo técnico de la ODHAG, al recibir la referencia, realizará la evaluación del perfil de la víctima o sobreviviente y de su unidad familiar, y determinará si hay capacidad para brindar la atención solicitada. Dicha decisión se comunicará al enlace del Instituto de la Víctima. **III)** De aceptarse el ingreso al Centro Metropolitano de Acogida, se coordinará con el Instituto de la Víctima, la movilización de la o las personas beneficiarias. Dicho traslado deberá realizarse dentro de horario hábil institucional, el cual comprende de las 8:00 horas a las 17:00 horas del mismo día. Únicamente en casos excepcionales, se podrá considerar el ingreso durante horas inhábiles, lo cual dependerá de la gravedad del caso y la capacidad de las partes. **IV)** Las personas que ingresan al Centro Metropolitano de Acogida deberán firmar un acta notarial de declaración jurada, en la que manifiesten que su ingreso lo hacen de forma voluntaria y mediante el cual aceptan cumplir con el normativo de conducta de dicho centro. **V)** La permanencia en el Centro Metropolitano de Acogida no puede exceder de tres meses, pudiendo ser menor, lo cual dependerá del acuerdo que se logre entre las partes y las necesidades específicas que tengan las víctimas. **VI)** Se podrá solicitar la salida de una persona y de su unidad familiar, antes de los tres meses o del tiempo acordado para su estadía en el CMA, cuando incurra en algún comportamiento violento con su unidad familiar, con otros residentes o con el personal de la ODHAG; atente contra la confidencialidad y seguridad del CMA o incurra en otra falta grave al normativo de conducta de dicho centro, a criterio del personal. En caso se incurra en alguna de estas conductas o la persona reciba tres llamados de atención por escrito, se informará al enlace del Instituto de la Víctima sobre la salida de la persona o personas del programa de acogida que brinda la ODHAG.

3

**NOVENA. OTROS SERVICIOS QUE SE PUEDEN BRINDAR DE MANERA COORDINADA ENTRE LAS PARTES.** Las partes acordamos que se podrán brindar adicionalmente, otros servicios, siendo estos: **I)** La ODHAG proveerá a los residentes con alimentación, espacios para la recreación, acompañamiento psicosocial y talleres formativos en el Centro Metropolitano de Acogida. **II)** La Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala, podrá brindar apoyo médico básico para las personas que se encuentran en el CMA, hasta por un monto máximo de quinientos quetzales (Q500.00) por persona. No podrán ser cubiertas por ODHAG las necesidades médicas por enfermedades crónicas, las que deriven de condiciones preexistentes o que superen el monto ya referido. **III)** En los casos en que los casos de referencia, se circunscriban a mujeres embarazadas, así como a niños y niñas entre los 0 y 3 años de edad, las partes deberán acordar la manera para cubrir las necesidades específicas en términos médicos, de pañales o de alimentación especial (por ejemplo, fórmula) que se requieran. **IV)** En caso las víctimas o sobrevivientes presenten otras necesidades particulares, el Instituto de la Víctima coordinará con la ODHAG para satisfacer dichas necesidades dentro de su ámbito de competencia.

**DÉCIMA. CONFIDENCIALIDAD SOBRE EL CENTRO METROPOLITANO DE ACOGIDA.** El Instituto de la Víctima se compromete a mantener la confidencialidad sobre la existencia del Centro Metropolitano de Acogida, así como de su ubicación. Esta disposición atiende a la propia seguridad de las víctimas y sobrevivientes que se ubiquen en dicho espacio de protección.

**DÉCIMA PRIMERA. CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS Y DOCUMENTOS RELATIVOS A LOS CASOS REFERIDOS.** Las Partes se comprometen a mantener de manera estrictamente confidencial todos los datos, información o documentos a que tuvieren acceso con motivo de la ejecución de la presente Carta de Entendimiento, así como a utilizarlos única y exclusivamente para el fin para el cual fueron proporcionados. Los datos, información y documentos que las Partes se intercambien no podrán ser consultados ni puestos a disposición de ningún tercero, salvo que se cuente con la autorización previa por escrito de la Parte que los

3



proporcionó y/o en su caso, con el consentimiento del titular de los datos. Las Partes adoptarán todas las medidas organizativas y técnicas necesarias para proteger los datos personales relativos a los casos identificados y asegurar que son procesados por personas autorizadas, cuyo uso y acceso sea necesario para la consecución de los propósitos de la presente. Las obligaciones derivadas de esta cláusula y de la anterior, no se extinguirán con la terminación de la presente Carta de Entendimiento.

**DÉCIMA SEGUNDA. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** Las partes convenimos que la presente Carta de Entendimiento es producto de la buena fe, por lo que toda controversia que se derive de la misma, respecto a su formalización, interpretación y cumplimiento, será resuelta de forma directa entre ambas partes.

**DÉCIMA TERCERA. INFORMES.** Respecto a la ejecución de la presente Carta de Entendimiento, la **ODHAG** presentará quincenalmente a **EL INSTITUTO DE LA VÍCTIMA**, un informe estadístico que refleje la cantidad de personas que se están beneficiando al amparo de la ejecución de la presente Carta, así como el tipo de violencia padecida, debiéndose incluir el nombre de las víctimas, sus códigos únicos de identificación y en caso que se les reciban insumos brindados por el Instituto, tales como alimentación, vestimenta y medicamentos (según sea el caso), se entregue constancia escrita de su entrega u otros medios de verificación, tales como fotografías.

**DÉCIMA CUARTA. PLAZO DE LA CARTA DE ENTENDIMIENTO.** La presente Carta de Entendimiento tendrá vigencia mientras dure el Estado de Calamidad Pública, decretado por el Presidente de la República de Guatemala, mediante el Decreto Gubernativo 5-2020 y sus respectivas prórrogas, en el marco de la crisis de salubridad originada por la pandemia COVID-19.


**DÉCIMA QUINTA. AMPLIACIONES Y MODIFICACIONES.** La presente Carta de Entendimiento podrá ser ampliada o modificada, ya sea de forma parcial o total, por mutuo acuerdo, debiendo formalizarse mediante ADENDA escrita, contenida en simple cruce de notas entre las partes.



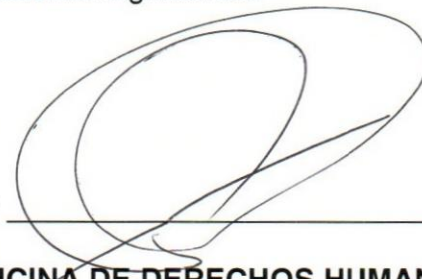
**ODHAG** | OFICINA DE DERECHOS HUMANOS DEL ARZOBISPADO DE GUATEMALA

**DÉCIMA SEXTA. DOCUMENTACIÓN.** Forman parte de esta Carta de Entendimiento todos los documentos que integran o que se establezcan en el futuro, que sean suscritos por ambas partes, así como los anexos que se integran al presente documento, que consisten en a) Ruta de derivación de víctimas y, b) Normativa del Centro Metropolitano de Acogida –CMA-.

**DÉCIMA SÉPTIMA. ACEPTACIÓN.** En los términos y condiciones estipuladas, ambos otorgantes en nuestras respectivas calidades, aceptamos la presente Carta de Entendimiento, la que leída íntegramente y estando enterados de su contenido, objeto, validez y efectos legales, la ratificamos, y firmamos en dos ejemplares originales, que constan de doce (12) hojas de papel bond tamaño carta, cada uno, incluyendo los anexos, con membretes del Instituto para la Asistencia y Atención a la Víctima del Delito y la Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala, impresas todas únicamente en su lado anverso, quedando cada uno de los ejemplares en resguardo de las respectivas instituciones signatarias.

F)  

**INSTITUTO PARA LA ASISTENCIA Y ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO**

F) 

**OFICINA DE DERECHOS HUMANOS DEL ARZOBISPADO DE GUATEMALA**



NORMATIVO  
CENTRO METROPOLITANO DE ACOGIDA

1. Al momento de ingresar al Centro Metropolitano de Acogida (a partir de ahora CMA) los teléfonos celulares (dispositivos móviles) deberán ser entregados a la encargada del CMA, quedando éstos en resguardo en la ODHAG, hasta finalizar su proceso de acogida.
2. Dentro del CMA convivirán con hombres, mujeres y niños y personas pertenecientes diversos grupos, debiendo manifestar un trato de respeto y tolerancia, con especial énfasis a la protección y defensa de la dignidad de mujeres y niños y adolescentes. Toda actitud de irrespeto y discriminación será investigada y sancionada.
3. La acogida, ingreso y permanencia dentro del CMA es de carácter voluntario.
4. La acogida en el CMA **es temporal con un máximo de tres meses**. La coordinación del área de Defensa de la Dignidad Humana (ODHAG), determinará la extensión del tiempo de acogida si el caso aplicase a programas de protección de larga duración.
5. Las personas de interés deberán realizar el procedimiento de registro, documentación e ingreso con el equipo encargado del CMA. (Psicólogo, Abogada y Trabajadora social).
6. El CMA es una casa de acogida de carácter abierto, sin embargo, por fines de seguridad y resguardo los horarios de ingreso y salida están comprendidos entre las 7:00 y las 18:00 para la realización de compras de alimentos y otras gestiones con autorización de la trabajadora social.
7. Se encuentra terminantemente prohibido revelar información sobre la ubicación del CMA, a cualquier persona, institución y/o familiar ajeno a la Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala.
8. El ingreso a la zona de la terraza posterior a las 18:00 horas está **prohibido**.
9. El cuidado y crianza de menores de edad es responsabilidad exclusiva del/los adulto/s a cargo en la unidad familiar.
10. Ceder el cuidado de los niños, niñas y adolescentes a personas ajenas al núcleo familiar está **prohibido**.
11. El equipo multidisciplinario podrá considerar su retiro del CMA por las siguientes razones:
  - Por amedrentamiento al personal de la ODHAG
  - Por en amenazas frecuentes sobre el abandono del CMA
  - Por cometer actos de violencia dentro o fuera del CMA.
  - Violencia verbal o física contra otra persona albergada dentro del CMA.
  - Cuando se estime que fue identificada por el agente persecutor (se buscarán otras alternativas de albergue).

- Por abandono del CMA en horas de la noche (posterior a las 6 pm).
- Por consumir alcohol o drogas dentro o fuera del CMA.
- Por ingresar alcohol o estupefacientes al CMA.

#### ANEXO A NORMATIVO DE CONDUCTA CENTRO METROPOLITANO DE ACOGIDA

Como parte de la implementación de nuevos procesos y normativas referentes a la permanencia al interior del CMA, se han extendido la explicación del inciso 11 del Normativo de Conduca del mismo:

*“11. El equipo multidisciplinario podrá considerar su retiro del Centro Metropolitano de Acogida por las siguientes razones”.*

Por tanto, permanecer en el CMA implica la necesidad de establecer vías de sanción y llamado de atención, regulado por las siguientes directrices cuando existen conductas consideradas inaceptables en el presente normativo de conducta.

1. Los comportamientos inapropiados o indebidos **pueden ser reportados por otros albergados** a los encargados del Centro (Trabajadora social y/o Psicólogo); estos realizarán reportes de incidentes posterior a la revisión de cámaras y documentación de lo ocurrido al interior del Centro Metropolitano de Acogida.
2. **El límite de llamados de atención será de 3** previo al retiro de la persona que incurra en comportamientos inapropiados.
3. Los llamados de atención serán explicados de manera presencial por los encargados del CMA (Trabajadora social y Psicólogo) **a través de un informe** que explique a la persona en cuestión el comportamiento inapropiado cometido.
4. La permanencia en el CMA está regulada por el análisis del equipo multidisciplinario (Abogada, Trabajadora social y Psicólogo); y estos podrían considerar el retiro sin necesidad de las 3 llamadas de atención antes descrita si las faltas **cometidas por las personas de interés son consideradas como graves** (p. ej. Violencia física, acoso sexual, entre otras).

## RESPONSABILIDADES

### CENTRO METROPOLITANA DE ACOGIDA

Todas las personas acogidas se comprometen a:

1. Tener apertura a la rotación de espacios dentro del CMA, por lo que el espacio en el que sea ubicado/a inicialmente puede variar con el tiempo; pudiendo en ocasiones ser separados núcleos familiares por habitaciones.
2. Realizar adecuado y consciente uso de los recursos del CMA, evitando en mayor medida el desperdicio de los bienes al interior de esta (ej. Comida, luz, gas propano, agua, etcétera).
3. Realizar la alimentación exclusivamente en el área de comedor. En los horarios establecidos:
  - Desayuno      7:00 am
  - Almuerzo      1:00 pm
  - Cena            6:00 pm
4. Cuidar el equipo, infraestructura y bienes del CMA.
5. Participar de la autogestión, mantenimiento y limpieza del CMA.
6. Realizar actividades de ocio, recreación y descanso únicamente en las áreas específicas para reflexión, juego y descanso.
7. Mantener un comportamiento hacia las personas profesionales que pertenecen a la ODHAG deberá ser establecido con los límites basados en el respeto.

Yo \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ años de edad, con no. De identificación \_\_\_\_\_, extendido en \_\_\_\_\_ me comprometo a cumplir con los requerimientos y normas descritas en este documento; caso contrario en quebrantar las especificidades descritas aquí me encontraré en la disposición de acatar las consecuencias que el equipo multidisciplinario de la ODHAG considere oportunas, incluyendo en última instancia mi retiro de la Casa Metropolitana de Acogida.

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

# RUTA DE DERIVACIÓN DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA, VIOLENCIA CONTRA LA MUJER, VIOLENCIA SEXUAL Y TRATA DE PERSONAS AL ALBERGUE DE ODHAG

