



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

|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| RENGLÓN PRESUPUESTARIO                                                                                                   | 029                                                                                                                                                                                    | UBICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Oficina Central                         |
| Nº. DE CONTRATO                                                                                                          | 72-2025-029                                                                                                                                                                            | NIT DEL CONTRATISTA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 95874569                                |
| NOMBRE DEL CONTRATISTA                                                                                                   | Gricelda Mercedes Pérez López De Morales                                                                                                                                               | CÓDIGO UNICO DE IDENTIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 331432811204                            |
| OBJETO DEL CONTRATO                                                                                                      | Brindar atención vía telefónica a mujeres indígenas que demandan la atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena.                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                         |
| MONTO TOTAL DEL CONTRATO                                                                                                 | Q. 30,000.00                                                                                                                                                                           | PLAZO DEL CONTRATO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 01 de julio al 31 de diciembre del 2025 |
| UNIDAD DONDE PRESTA SUS SERVICIOS                                                                                        | Dirección Ejecutiva                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                         |
| PERÍODO DECLARADO                                                                                                        | Septiembre                                                                                                                                                                             | MONTO A COBRAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Q. 5,000.00                             |
| ACTIVIDADES SEGÚN CONTRATO                                                                                               | ACTIVIDADES O TAREAS DESARROLLADAS DURANTE EL PERÍODO DEL INFORME                                                                                                                      | RESULTADOS OBTENIDOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                         |
| a) Atender vía telefónica a las mujeres que requirieran atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena. | Informar y orientar a usuarias víctimas de violencia en el idioma Mam y español. Que hacen uso de la Línea de Emergencia 1529 -DEMI- e indicar sobre los servicios gratuitos de -DEMI- | Todas las llamadas ingresadas en la Línea de Emergencia 1529 de -DEMI- fueron atendidas en idioma Mam. Brindando información acerca de los servicios gratuitos de la Defensoría de la Mujer Indígena, con las unidades integrales de casos, horario de atención, PBX y Extensión de las Unidades Administrativas y Oficinas Regionales. |                                         |

|                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                | <p>Obteniendo un total de 37 llamadas en el teléfono de planta y móvil, se describe de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 23 Llamadas en el teléfono de Planta.</li> <li>➤ 14 Llamadas en el Teléfono Móvil.</li> </ul> <p>Se registró 109 Llamadas en la plataforma Digital Project -DEMI- según por cada tipología.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>b) Apoyar en registrar las llamadas en plataforma digital Project DEMI de Casos nuevos y llamadas que no generan casos.</p> | <p>Registrar llamadas de usuarias en la plataforma Project DEMI casos nuevos con los datos requeridos para que las profesionales de cada Unidad Puedan darles seguimiento.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 37 Llamadas atendidas en la Línea de Emergencia 1529, brindando información con los servicios gratuitos de DEMI-</li> <li>➤ 11 Llamadas atendidas brindando información de Oficinas Regionales tales como: Número de teléfono y Dirección.</li> <li>➤ 08 Llamadas recibidas para Orientación en diferentes tipologías tales como: Pensión Alimenticia, Divorcio Voluntario, Paternidad y Filiación y Violencia contra la Mujer y Medidas de Seguridad.</li> <li>➤ 06 Llamadas recibidas en donde se proporcionó el número de Emergencias de otras entidades como: Policía Nacional Civil, Ministerio Público y otros.</li> <li>➤ 02 Llamadas salientes en donde se le dio el seguimiento correspondiente.</li> <li>➤ 07 Llamadas transferidas a las diferentes Unidades Administrativas de DEMI-</li> </ul> |

|                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 02 Llamadas transferidas en las diferentes Unidades de atención integral de casos, Unidad Jurídica y Psicológica.</li> <li>➤ 05 Llamadas recibidas por equivocación.</li> <li>➤ 10 Llamadas recibidas por acoso.</li> <li>➤ 21 Llamadas por molestar.</li> </ul>                                                                                                                                                                                  |
| c) Apoyar en el seguimiento a las llamadas que ingresan al área del Centro de Llamadas de la Defensoría de la Mujer Indígena.                                                                                                                             | Registrar llamadas de usuarias en formato Excel para dar seguimiento a las estadísticas de las llamadas.                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 02 Llamadas cortantes, se le dio el seguimiento correspondiente.</li> <li>➤ Llamadas cortantes en la cual se le dio el seguimiento, brindando información de los servicios gratuitos DEMI-con.</li> <li>➤ Llamada saliente para corroborar si encontró la dirección de la Oficina Central.</li> </ul>                                                                                                                                             |
| d) Orientar a las mujeres indígenas sobre sus derechos y casos que presentan sobre temas de: Pensión alimenticia, paternidad y filiación, divorcio, violencia contra la mujer y apoyo psicológico, familiar, individual, grupal y de pareja, entre otras. | Proporcionar orientación a mujeres de sus derechos que tienen, e indicar sobre los temas de cada tipología y atención que brinda cada unidad de atención de casos. | <p>08 Llamadas atendidas en donde se le brindó Orientación e Información con las distintas tipologías.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 02 Llamadas recibidas, se proporcionó información de los requisitos para iniciar proceso de Paternidad y filiación.</li> <li>➤ 01 Llamada recibida, en la cual se brindó información por el caso de Pensión Alimenticia.</li> <li>➤ 03 Llamadas atendidas en la cual se brindó información sobre Violencia contra la Mujer.</li> </ul> |

|                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                               | <p>➤ 01 Llamada atendida en la cual se le brindó una orientación para el proceso de Divorcio Voluntario.</p> <p>➤ 01 Llamada recibida, se brindó información como puede solicitar Medidas de Seguridad y por cuanto tiempo.</p>                                                                                                                                                                        |
| <p>e) Apoyar en remitir casos nuevos a unidades de atención de casos, según sea la tipología. Así como casos de seguimiento en Atención Jurídica, Social y Psicológica.</p>                                                                | <p>Transferir llamadas a unidades de atención integral de casos nuevos, asesoría u orientación en la Unidad Jurídica, Unidad Social y Unidad Psicológica.</p> | <p>09 Llamadas transferidas en las unidades de atención de casos. Unidad Jurídica, Unidad Social y Psicológica.</p> <p>➤ 01 Llamadas transferidas en la Unidad Jurídica por el seguimiento de caso por: Pensión Alimenticia.</p> <p>➤ 01 Llamada transferida a la Unidad Social, para Orientación.</p> <p>➤ 07 Llamadas transferidas a la Unidades Administrativas; RRHH, UDAF, DESPACHO SUPERIOR.</p> |
| <p>f) Brindar información a las personas que llaman sobre los servicios de la DEMI, tanto de Oficina Central y Oficinas Regionales (nombre de las profesionales que atienden, dirección de Oficinas Regionales y números telefónicos).</p> | <p>Brindar información de las Oficinas Regionales, a personas que hacen uso de la Línea de Emergencia 1529-DEMI-</p>                                          | <p>11 Llamadas atendidas se brindó información con la Dirección y Número de Teléfono de Oficina Central y Oficinas Regionales.</p> <p>➤ 07 Llamadas recibidas se brindó información con el horario y días de atención de la Oficina Central de DEMI-</p>                                                                                                                                               |

|                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 01 Llamada recibida se brindó información con la dirección de la Oficina Regional de Quiché.</li> <li>➤ 01 Llamada recibida se brindó información con la dirección de la Oficina Regional de Alta Verapaz.</li> <li>➤ 2 Llamada recibida se brindó información con la dirección de la Oficina Regional de San Marcos.</li> </ul> |
| g) Apoyar o solicitar apoyo en casos de emergencia a otras instituciones que atienden a mujeres que hayan sufrido alguna violencia (Policía Nacional Civil, Ministerio Público, Instituto de la Víctima entre otros). | Facilitar el número de emergencias de otras entidades a personas que hacen uso de la Línea de Emergencia 1529 DEMI-. Tales como: PNC, IGSS, PGN, MP. | <p>06 Llamadas recibidas se brindó información de los Números de Emergencias de otras Entidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 04 Llamadas recibidas, solicitando el Número de la Policía Nacional Civil. 110.</li> <li>➤ 02 Llamada recibida brindando el No. del MP.</li> </ul>                                                                          |
| h) Apoyar en archivar y organizar informes mensuales, presentaciones y otros documentos de forma digital.                                                                                                             | Redactar un informe con el total de llamadas atendidas en la Línea de Emergencias 1529 DEMI-                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se elaboró un informe mensual del mes de septiembre con todas las Llamadas atendidas en la Línea de Emergencia 1529 -DEMI-</li> <li>➤ Se envía por correo electrónico el Consolidado general Llamadas atendidas en la Línea de Emergencia 1529, del presente mes a Dirección Ejecutiva.</li> </ul>                               |
|                                                                                                                                                                                                                       | Presentar un consolidado de llamadas del mes correspondiente.                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>i) Otras actividades que le sean solicitadas por la Directora Ejecutiva y las autoridades de la Defensoría de la Mujer Indígena, que consideren pertinentes.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección Ejecutiva.</li> <li>➤ Despacho Superior.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo a Dirección Ejecutiva para llamar a diferentes organizaciones para la invitación en el palacio nacional.</li> <li>- Se revisaron los nombres de participantes que confirmaron participación en el palacio para la fecha 4 de septiembre.</li> <li>- Participación en la invocación por la Unidad Social.</li> <li>- Actividad por parte de la Unidad Jurídica por la conmemoración del día internacional de la Mujer.</li> <li>- Apoyo a Dirección Ejecutiva, para archivar documentos enviados y recibidos.</li> <li>- Actividad en el Hotel Holliday In zona 10 con PNUD.</li> <li>➤ Se participó en la invocación a cargo de la unidad de RRHH.</li> <li>➤ Se apoyó a despacho superior en entregar documentos en la secretaría general de la presidencia de la república de Guatemala.</li> <li>➤ Se apoyó a despacho superior en entregar documentos en la secretaría privada de la presidencia.</li> </ul> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Defensoría  
de la Mujer Indígena

|  |                        |                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | ✓ Comunicación Social. | ➤ Actividad entrega de documentos en secretaría SEPREM.<br>✓ Apoyo a la Unidad de Comunicación Social, a realizar grabación en las calles de la sexta y la Plaza de la Constitución.<br>Por el día Internacional de la Juventud. |
|--|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

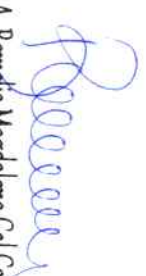
Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala 30 de septiembre del año 2025.

Firma del Contratista:



Nombre del responsable de verificar el informe: Licda: Romelia Magdalena Cal Cahuec

El responsable de verificar el cumplimiento del contrato, hace constar, que las actividades descritas en este informe responden a lo estipulado en el contrato y sus respectivos términos de referencia, para que procedan al trámite de liquidación respectivo.

|                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>M.A. Romelia Magdalena Cal Cahuec<br>Directora Ejecutiva<br> | <br>M.A. María Xol<br>Defensora de la Mujer Indígena<br>Defensoría de la Mujer Indígena<br> |
| Defensoría de la Mujer Indígena Ejecutiva.                                                                                                                                                                                         | Nombre, firma y sello de la Defensora de la Mujer Indígena.                                                                                                                                                                                                       |



| INFORME MENSUAL DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A:<br>DEFENSORÍA DE LA MUJER INDIGENA -DEMI-<br>REGLÓN PRESUPUESTARIO 029      |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                              |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--|--|--|
| REGLÓN PRESUPUESTARIO                                                                                                     | 029                                                                                                                                 | UBICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Oficina Central                              |  |  |  |
| No. DE CONTRATO                                                                                                           | 73-2025-029                                                                                                                         | NIT DEL CONTRATISTA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 118037013                                    |  |  |  |
| NOMBRE DEL CONTRATISTA                                                                                                    | Karla Yulisa Tambriz Tzep                                                                                                           | CÓDIGO UNICO DE IDENTIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 3132 65011 0706                              |  |  |  |
| OBJETO DEL CONTRATO                                                                                                       | Brindar atención vía telefónica a mujeres indígenas que demanda la atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                              |  |  |  |
| MONTO TOTAL DEL CONTRATO                                                                                                  | Q 30,000.00                                                                                                                         | PLAZO DEL CONTRATO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 01 de Julio al 31 de Diciembre del año 2025. |  |  |  |
| UNIDAD DONDE PRESTA SUS SERVICIOS                                                                                         | Dirección Ejecutiva                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                              |  |  |  |
| PERÍODO DECLARADO                                                                                                         | Mes de septiembre 2025                                                                                                              | MONTO A COBRAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Q 5,000.00                                   |  |  |  |
| ACTIVIDADES SEGÚN CONTRATO                                                                                                | ACTIVIDADES O TAREAS DESARROLLADAS DURANTE EL PERIODO DEL INFORME                                                                   | RESULTADOS OBTENIDOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                              |  |  |  |
| a) Atender vía telefónica a las mujeres que requieran atención de los servicios de la Defensoría de las Mujeres Indígena; |                                                                                                                                     | Atender vía telefónica las llamadas a mujeres a través de la línea de emergencia 1529 -DEMI. Con el saludo correspondiente en el idioma k'iche', castellano e indicar sobre los servicios gratuitos.<br><br>Brindando información acerca de los servicios gratuitos de la Defensoría de la Mujer Indígena –DEMI- con las unidades integrales de casos, horario de atención, PBX y extensiones de las unidades administrativas de la Oficina Central y Oficinas Regionales y se desglosa de la siguiente manera. |                                              |  |  |  |

|                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>- 13 Llamadas atendidas en el teléfono móvil.</p> <p>Se registró 54 llamadas en la plataforma digital Project -DEMI- según tipología registrada.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>b) Apoyar en registrar las llamadas en plataforma digital Project DEMI de Casos nuevos y llamadas que no generan casos;</p> | <p>Registrar en la plataforma digital del Proyecto DEMI las llamadas atendidas a través de la línea de emergencia 1529, clasificándolas según su tipología en: casos nuevos, casos en seguimiento y llamadas que no generan apertura de caso</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se atendieron 13 llamadas en la Línea de Emergencia 1529, proporcionando información sobre los servicios gratuitos de -DEMI-.</li> <li>➤ Fueron atendidas 2 llamadas en las que se proporcionó a las oficinas regionales información diversa, como números de teléfono y direcciones.</li> <li>➤ Se atendieron 5 llamadas solicitando información de otras entidades, tales como: Hospital San Juan de Dios, Procuraduría General de la Nación (PGN), Modelo de Atención Integral para Mujeres Víctimas de Violencia I'x Kem (MAIMI) Y Conred a quienes se les brindaron los respectivos números de teléfono.</li> <li>➤ Se recibieron 3 llamadas solicitando orientación sobre casos de violencia contra la mujer en sus diferentes manifestaciones.</li> <li>➤ Se atendieron 5 llamadas que fueron realizadas por equivocación. Al no estar</li> </ul> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                       | <p>vinculadas a solicitudes válidas ni requerimientos de atención.</p> <p>➤ Se recibieron 6 llamadas consideradas como acoso, sin fines legítimos de atención, y fueron clasificadas para este tipo de caso.</p> <p>➤ "Se recibieron 20 llamadas que fueron realizadas con el fin de molestar, sin solicitar servicios o atención correspondiente, y fueron clasificadas para este tipo de caso.</p>                                                                                               |
| <p>c) Orientar a las mujeres indígenas sobre sus derechos y casos que presentan sobre temas de Pensión alimenticia, paternidad y filiación, divorcio, violencia contra la mujer y apoyo psicológico, familiar, individual, grupal y de pareja, entre otras.</p> | <p>Proporcionar orientación a mujeres víctimas de violencia, indicándoles los derechos que les corresponden según el tipo de violencia o situación que presenten.</p> | <p>Se recibieron 3 llamadas a la Línea de Emergencia 1529 de DEMI, en las que se brindó orientación a usuarias que solicitaron apoyo por los siguientes casos:</p> <p>➤ Fue recibida 1 llamada en la que se solicitó orientación sobre el caso de Demanda Laboral.</p> <p>➤ Fue recibida 1 llamada en la que se solicitó orientación respecto al caso de Violencia Contra la Mujer.</p> <p>➤ Fue recibida 1 llamada en la que se solicitó orientación respecto al caso de Divorcio Voluntario.</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>d) Brindar información a las personas que llaman sobre los servicios de la DEMI, tanto de Oficinas Central y las Oficinas Regionales (nombre de las profesionales que atienden, dirección de Oficinas Regionales y número telefónicos);</p> | <p>Socializar información sobre las oficinas regionales a las personas que soliciten dicha información a través de la línea de emergencia 1529 de DEMI.</p>                                                                                                            | <p>Se atendieron 2 llamadas en las que se brindó información sobre las Oficinas Regionales, incluyendo números de teléfono y direcciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se atendió 1 llamada en la que se proporcionó el número de teléfono y la dirección de la Oficina Regional de Quetzaltenango</li> <li>➤ Se atendió 1 llamada en la que se proporcionó el número de teléfono y la dirección de la Oficina Regional de Alta Verapaz.</li> </ul>                                                                                            |
| <p>e) Apoyar o solicitar el apoyo en caso de emergencia a otras instituciones que atienden a mujeres que hayan sufrido alguna violencia (Policía Nacional Civil, Ministerio público, Instituto de la Víctima entre otros);</p>                 | <p>Facilitar el número telefónico de emergencia de otras entidades a personas que hacen uso de línea de emergencia 1529. Tales como (Seguro Escolar, Fiscalía de la mujer, Policía Nacional Civil, Ministerio Pública, Cruz Roja, Bombero Voluntario, entre otros.</p> | <p>Se atendieron 5 llamadas en las que se proporcionaron números telefónicos de emergencia de otras entidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se atendió 1 llamada en la que se proporcionó el número de teléfono de Hospital Roosevelt.</li> <li>➤ Se atendió 1 llamada en la que se proporcionó el número de teléfono de Procuraduría General de la Nación (PGN).</li> <li>➤ Se atendió 1 llamada en la que se proporcionó el número de teléfono de Modelo de Atención Integral para Mujeres Víctimas de Violencia I'x Kem (MAIMI).</li> </ul> |



## Defensoría de la Mujer Indígena

|                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                               | <p>➤ Se atendió 2 llamadas en la que se proporcionó el número de teléfono de Conred.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>- Se elaboró un informe correspondiente al mes de septiembre, detallando el total de llamadas atendidas en la Línea de Emergencia 1529-DEMI.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| f) Apoyar en archivar y organizar informes mensuales, presentaciones y otros documentos de forma digital:                                                | Elaborar informe detallado de las llamadas atendidas a través de la línea de emergencia 1529 - DEMI.<br><br>Presentación de un consolido de llamadas del mes correspondiente. | <ul style="list-style-type: none"><li>- Se envió un consolidado de todas las llamadas del presente mes de forma electrónica a la Dirección Ejecutiva.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| g) Otras actividades que le sean solicitada por Dirección Ejecutiva y las autoridades de la Defensoría de la Mujer Indígena, que consideren pertinentes. | <ul style="list-style-type: none"><li>- Apoyo técnico en la Dirección de Atención Jurídica.</li><li>- Desarrollo Político Legal</li></ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>- Se participó en la Invocación con las diferentes unidades asignadas durante el mes de septiembre: UDAF y Despacho Superior.</li><li>- Se brindó apoyo en la recepción de llamadas que ingresa y egresan en la Dirección Jurídica.</li><li>- Se respondieron un total de 20 correos de la (ON), de la Ley de Simplificación, conforme al Decreto 5-2021, para proporcionar los requisitos según la tipología solicitada por las usuarias.</li></ul> <p>1. Se dio respuesta a 10 correos, en los que se proporcionó los requisitos para el trámite de Divorcio Voluntario.</p> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Se dio respuesta a 6 correos, en los cuales se proporcionaron los requisitos para el trámite de Pensión Alimenticia.</li> <li>3. Se dio respuesta a 1 correo, en los cuales se proporcionaron los requisitos para el trámite de Ejecutivo.</li> <li>4. Se dio respuesta a 3 correos, en los cuales se proporcionaron los requisitos para el trámite de Paternidad y filiación.</li> <li>- Se registró en la base de datos de Simplificación de Trámites el reporte con los datos de las usuarias.</li> <li>- Se ingresaron los casos nuevos, en seguimiento y cerrados en el Formulario para el Registro de Casos de la Unidad de Atención y Asesoría Jurídica.</li> <li>- Se brindó apoyo en la elaboración de los informes correspondientes del mes de Agosto de los siguientes: clasificador, tipologías y comunidad lingüísticas, con base en los reportes emitidos por las 13 Oficinas Regionales.</li> <li>- Se formularon los requisitos correspondientes a las tipologías de unión de hecho, tutela, prestaciones laborales y oposición a medidas de seguridad.</li> </ol> |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Se redactó el Oficio N°. 48-2025, mediante el cual se solicitó la incorporación de las tipologías en la página web de la Defensoría de la Mujer Indígena. El documento fue entregado a la Unidad de Informática, con copia a la Dirección Ejecutiva.</li><li>- Se participó en la actividad conmemorativa del Día de la Mujer Indígena, realizada el 5 de septiembre y organizada por la Dirección Jurídica.</li><li>- Se elaboró RUUN correspondiente a los casos atendidos durante el mes de agosto, asegurando la correcta documentación y seguimiento conforme a los procedimientos establecidos.</li><li>- Se redactó el Oficio No. 45-2025 en relación con la propuesta del curso de Derechos Humanos, que es impartido por la Universidad de San Carlos de Guatemala. El oficio fue entregado al Despacho, con copia a la Dirección Ejecutiva y a la Unidad de Recursos Humanos.</li><li>- Se elaboró un informe con base en las respuestas remitidas por la oficina central y las oficinas regionales, en</li></ul> |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



## Defensoría de la Mujer Indígena

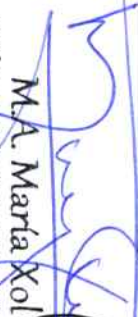
|  |  |                                                                                                                                                                                |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>- relación con el caso de violencia sexual y el caso Fátima.</p> <p>- Se redactó el memorial del Caso No. 392-2025 del proceso de cobro de Pensión Alimenticia- Nuevo-.</p> |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Municipio de Guatemala, Departamento de, Guatemala 30 de septiembre del año 2025

Firma del Contratista: 

Nombre del responsable de verificar el informe: Licda. Romelia Magdalena Cal Cahuec

El responsable de verificar el cumplimiento del contrato, hace constar, que las actividades descritas en este informe responden a lo estipulado en el contrato y sus respectivos términos de referencia, para que procedan al trámite de liquidación respectivo

|                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><br/>M.A. Romelia Magdalena Cal Cahuec<br/>Directora Ejecutiva</p> <p></p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>Firma y sello de la Defensoría de la Mujer Indígena</p>                                                                                                                                                                                       | <p><br/>M.A. María Xol<br/>Defensora de la Mujer Indígena</p> <p></p> <p>Nombre, firma y sello de la Defensoría de la Mujer Indígena</p> |

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

| RENGLÓN PRESUPUESTARIO                                                                                                 | 029                                                                                                                                                | UBICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                               | Oficina Central                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| No. DE CONTRATO                                                                                                        | 71-2025-029                                                                                                                                        | NIT DEL CONTRATISTA                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2420774-8                                        |
| NOMBRE DEL CONTRATISTA                                                                                                 | Claudia Lizett Morán Lem                                                                                                                           | CÓDIGO UNICO DE IDENTIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                          | 1724291881603                                    |
| OBJETO DEL CONTRATO                                                                                                    | Brindar atención vía telefónica a mujeres indígenas que demandan la atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena.               |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                  |
| MONTO TOTAL DEL CONTRATO                                                                                               | Q. 30,000.00                                                                                                                                       | PLAZO DEL CONTRATO                                                                                                                                                                                                                                                                      | Del 01 de julio al 31 de diciembre del año 2025. |
| UNIDAD DONDE PRESTA SUS SERVICIOS                                                                                      | Dirección Ejecutiva                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                  |
| PERÍODO DECLARADO                                                                                                      | Mes de Septiembre del 2025                                                                                                                         | MONTO A COBRAR                                                                                                                                                                                                                                                                          | Q. 5,000.00                                      |
| ACTIVIDADES SEGÚN CONTRATO                                                                                             | ACTIVIDADES O TAREAS DESARROLLADAS DURANTE EL PERÍODO DEL INFORME                                                                                  | RESULTADOS OBTENIDOS                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                  |
| a) Atender vía telefónica a las mujeres que requieran atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena. | Brindar información sobre los servicios que DEMI y la línea de emergencia 1529 presta a mujeres indígenas víctimas de cualquier tipo de violencia. | Se atendieron todas las llamadas con saludo en el idioma materno Q'eqchi' a las personas que hicieron uso de la línea de emergencia 1529, brindando información acerca de los servicios gratuitos de DEMI, las cuales son: información de las Unidades Jurídica, Social y Psicológicas, |                                                  |

|                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                        | <p>horario de atención, PBX y dirección de la oficina central, correos electrónicos de unidades administrativas, extensiones de las diferentes unidades de oficina central, oficinas regionales con un total de llamadas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 21 Llamadas atendidas en el teléfono de oficina.</li> <li>➤ 15 Llamadas atendidas en el teléfono Móvil</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>b) Apoyar en registrar las llamadas en plataforma digital Project DEMI de casos nuevos y llamadas que no generan casos.</p> | <p>Registrar llamadas entrantes en el centro de llamadas y en el teléfono móvil según tipologías en la plataforma Digital Project DEMI, de casos nuevos, casos en seguimiento y las llamadas que no generan casos.</p> | <p>Se registraron las llamadas de todas las tipologías en la plataforma Project DEMI con un total de 121 llamadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 36 Llamadas atendidas en la línea de emergencia 1529, brindando información con los servicios gratuitos DEMI.</li> <li>➤ 16 Llamadas atendidas donde se brindó información a oficinas regionales con la dirección, número de teléfono.</li> <li>➤ 5 Llamadas atendidas para Orientación en diferentes tipologías: Pensión Alimenticia, Violencia contra la Mujer, Niñez y Adolescencia, entre otras.</li> <li>➤ 21 Llamadas para información de números de emergencia de otras entidades: Policía Nacional Civil, Bomberos Voluntarios, Procuraduría General de la Nación, Seguro Escolar.</li> </ul> |

|                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 17 Llamadas por acoso telefónico.</li> <li>➤ 21 Llamadas a otras unidades de oficina central.</li> <li>➤ 5 Llamadas por molestar.</li> </ul>                                                                                                                       |
| c) Apoyar en el seguimiento a las llamadas que ingresan al área del Centro de Llamadas de la Defensoría de la Mujer Indígena.                                                                                                                            | Facilitar el seguimiento de las llamadas cortantes que ingresan en la línea de emergencia 1529 DEMI.                                                                                                                             | <p>Se apoyó a 5 mujeres que hicieron uso de la línea de emergencia 1529 DEMI con las distintas tipologías, las cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 1 llamada para Psicología</li> <li>✓ 3 Llamadas para la Unidad Jurídica.</li> <li>✓ 1 llamada a la unidad social.</li> </ul>        |
| d) Orientar a las mujeres indígenas sobre sus derechos y casos que presentan sobre temas de: Pensión alimenticia, paternidad y filiación, divorcio, violencia contra la mujer y apoyo psicológico, familiar, individual, grupal y de pareja entre otros. | Proporcionar orientación a mujeres de los derechos que tienen e indicar sobre los temas de cada tipología, y la atención que brinda cada unidad de atención integral de casos.                                                   | <p>5 Llamadas transferidas en las siguientes Unidades de atención integral de casos Unidad Jurídica, Unidad Social, Unidad Psicológica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 3 Llamadas a Unidad Jurídica por Pensión Alimenticia.</li> <li>✓ 1 llamada a Unidad Social, por caso nuevo.</li> </ul> |
| e) Apoyar en remitir casos nuevos a unidades de atención de casos, según sea la tipología. Así como casos de seguimiento en atención Jurídica, Social, y Psicológica.                                                                                    | Transferir las llamadas a unidades de atención integral de casos nuevos, en seguimiento, asesoría u orientación en las unidades integrales de casos y son las siguientes: Unidades Jurídica, Unidad Social y Unidad Psicológica. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>✓ 1 Llamada a Unidad Psicológica para consultar horarios de atención.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                        | <p>16 Llamadas recibidas donde se brindó número telefónico y dirección de las siguientes oficinas regionales:</p>                                                                                                                                     | <p>✓ 1 Llamada de Izabal</p> <p>✓ 2 Llamada de Chimaltenango.</p> <p>✓ 3 Llamada de Santa Rosa.</p> <p>✓ 2 Llamadas de Baja Verapaz.</p> <p>✓ 2 Llamada de Petén.</p> <p>✓ 1 Llamada de Alta Verapaz.</p> <p>✓ 1 Llamada de Quiché.</p> <p>✓ 2 Llamadas de Sololá.</p> <p>✓ 1 Llamada de Suchitepéquez.</p> <p>✓ 1 Llamada de Huehuetenango.</p>                                                                                                                        |
| <p>f) Brindar información a las personas que llaman sobre los servicios de la DEMI, tanto de Oficina Central y Oficinas Regionales (nombre de profesionales que atienden, dirección de oficinas regionales y números telefónicos).</p> | <p>Brindar Números telefónicos de las oficinas regionales, a usuarias que hacen uso de la línea de emergencia 1529 –DEMI-</p>                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>g) Apoyar o solicitar apoyo en casos de emergencia a otras instituciones que atienden a mujeres que hayan sufrido alguna violencia (Policía Nacional Civil, Ministerio Público, Instituto de la Víctima entre otros).</p>           | <p>Brindar los números de emergencia de diferentes entidades, que brindan atención a mujeres, víctimas de violencia. Las cuales son: MP, PGN, PNC, PROVIAL, BOMBEROS MUNICIPALES, BOMBEROS VOLUNTARIOS, BOMBEROS DEPARTAMENTALES, SEGURO ESCOLAR.</p> | <p>21 Llamadas recibidas para solicitar los siguientes números de emergencia de otras entidades:</p> <p>✓ 1 Llamada ministerio Público.</p> <p>✓ 1 Llamada Bomberos Municipal</p> <p>✓ 1 Llamada Pro vial.</p> <p>✓ 2 Llamadas de Alba Kenet.</p> <p>✓ 1 Llamadas Bomberos Departamentales</p> <p>✓ 2 Llamadas a la PNC.</p> <p>✓ 3 Llamadas al Seguro Escolar.</p> <p>✓ 3 Llamadas de PMT.</p> <p>✓ 3 Llamadas del IGSS.</p> <p>✓ 2 Llamada del Hospital Roosevelt</p> |

|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 1 llamada de la Con-red.</li> <li>✓ 1 llamada de la Cruz Roja.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| h) Apoyar en archivar y organizar informes mensuales, presentaciones y otros documentos de forma digital.                                                   | Realizar informe mensual de todas las llamadas atendidas en la línea de emergencia 1529 DEMI. Y presentación de un consolidado de llamadas del mes correspondiente. | <p>Se elaboró un informe mensual de las llamadas atendidas en la línea de emergencia 1529 -DEMI-</p> <p>Entrega de un Consolidado de todas las llamadas vía electrónica a Dirección Ejecutiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se apoyó a Despacho Superior en la entrega de documentos en las distintas unidades de la oficina central de DEMI.</li> <li>✓ Se apoyó a Dirección Ejecutiva para la entrega de documentos a las diferentes unidades de la DEMI Central.</li> <li>✓ Se apoyó en la realización de la refacción para invocación realizado por Dirección Ejecutiva.</li> <li>✓ Se participó en la invocación realizado por Recursos Humanos y donde se realizó un pequeño homenaje a la línea de emergencia 1529 por su 5 aniversario.</li> <li>✓ Se participó en la Conmemoración del "Día de la Mujer Indígena realizado en el Palacio Nacional de la Republica.</li> <li>✓ Se apoyó a la Unidad Social a una interpretación con usuaria en el idioma Qeqchi'.</li> </ul> |
| i) Otras actividades que le sean solicitadas por la Directora Ejecutiva y las autoridades de la Defensoría de la Mujer Indígena, que considere pertinentes. | <p>Despacho</p> <p>Dirección Ejecutiva</p> <p>Unidad de Desarrollo político Legal.</p>                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

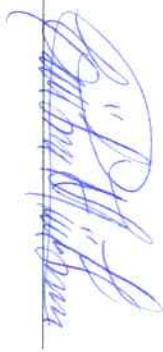


Defensoría  
de la Mujer Indígena

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Se apoyó en la entrega de documento a Segeplan.</li><li>✓ Se apoyó a la entrega de documentos a Despacho Superior, Dirección Ejecutiva y UDAF, documentos de la Unidad de Desarrollo político Legal.</li></ul> |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

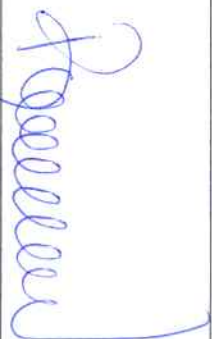
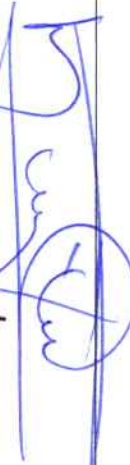
Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala del 30 de septiembre del año 2025.

Firma del Contratista:



Nombre del responsable de verificar el informe: Romelia Magdalena Cal Cahuc.

El responsable de verificar el cumplimiento del contrato hace constar, que las actividades descritas en este informe responden a lo estipulado en el contrato y sus respectivos términos de referencia, para que procedan al trámite de liquidación respectivo.

|                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Firma y sello de Dirección Ejecutiva.<br>M.A. Romelia Magdalena Cal Cahuc<br>Directora Ejecutiva<br>Defensoría de la Mujer Indígena | <br><br>M.A. María Xol<br>Defensora de la Mujer Indígena<br>Defensoría de la Mujer Indígena |
| Nombre, firma y sello de la Defensora de la Mujer Indígena.                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                  |



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

|                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| RENGLÓN<br>PRESUPUESTARIO                                                                                              | 029                                                                                                                                                                               | UBICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Oficina Central                    |
| Nº. DE CONTRATO                                                                                                        | 70-2025-029                                                                                                                                                                       | NIT DEL<br>CONTRATISTA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 117278424                          |
| NOMBRE DEL<br>CONTRATISTA                                                                                              | Astrid Amira Tzuquen Pérez                                                                                                                                                        | CÓDIGO ÚNICO DE<br>IDENTIFICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 3109129460407                      |
| OBJETO DEL CONTRATO                                                                                                    | Brindar atención vía telefónica a mujeres indígenas que demandan la atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena.                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                    |
| MONTO TOTAL DEL<br>CONTRATO                                                                                            | Q.30,000.00                                                                                                                                                                       | PLAZO DEL<br>CONTRATO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1 de julio al 31 de diciembre 2025 |
| UNIDAD DONDE PRESTA<br>SUS SERVICIOS                                                                                   | Dirección Ejecutiva                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                    |
| PERÍODO DECLARADO                                                                                                      | Septiembre 2025                                                                                                                                                                   | MONTO A COBRAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Q. 5,000.00                        |
| ACTIVIDADES SEGÚN CONTRATO                                                                                             | ACTIVIDADES O TAREAS<br>DESARROLLADAS DURANTE EL<br>PERÍODO DEL INFORME                                                                                                           | RESULTADOS OBTENIDOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                    |
| a) Atender vía telefónica a las mujeres que requieran atención de los servicios de la Defensoría de la Mujer Indígena. | Informar por vía telefónica a mujeres que hacen uso de la Línea de Emergencia 1529 –DEMI- con el saludo en el idioma Kaqchikel e indicar sobre los servicios gratuitos de –DEMI-. | Se atendieron las llamadas con el saludo en el idioma Kaqchikel a personas quienes llamaron en la Línea de Emergencia 1529 DEMI-. brindando información acerca de los servicios gratuitos de la Defensoría de la Mujer Indígena, con las unidades integrales de casos, horario de atención, PBX y Extensión de las Unidades Administrativas y Oficinas Regionales |                                    |

|                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                           | <p>Se atendió un total de 20 llamadas en el teléfono móvil y de planta, esta desglosado de la siguiente manera:</p> <p>13 Llamadas en el teléfono de Planta.<br/>07 Llamadas en el Teléfono Móvil.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>b) Apoyar en registrar las llamadas en plataforma digital Project DEMI de Casos nuevos y llamadas que no generan casos.</p> | <p>Transferir todas las llamadas atendidas en la Línea de Emergencia 1529 DEMI- en plataforma Digital del Project - DEMI-, de casos nuevos, casos en seguimiento y las llamadas que no generan casos según tipología correspondiente.</p> | <p>Se registró 112 Llamadas en la plataforma Digital Project -DEMI- según por cada tipología.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 20 Llamadas atendidas en la Línea de Emergencia 1529, brindando información con los servicios gratuitos de DEMI-</li> <li>✓ 04 Llamadas atendidas donde se brindó información a Oficinas Regionales tales como: Número de teléfono y Dirección.</li> <li>✓ 07 Llamadas recibidas para Orientación en diferentes tipologías tales como: Pensión Alimenticia, Divorcio Voluntario, Paternidad y Filiación y Violencia contra la Mujer.</li> <li>✓ 11 Llamada recibida en donde se proporcionó el número de Emergencias de otras entidades como: Policía Nacional Civil, Ministerio Público Seguro Escolar PDH y otros.</li> <li>✓ 02 Llamada saliente en donde se le dio el seguimiento correspondiente.</li> </ul> |

|                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 02 Llamadas transferidas en las diferentes Unidades de atención integral de casos, Unidad Jurídica y Psicológica.</li> <li>✓ 08 Llamadas transferidas a las diferentes Unidades Administrativas de DEMI-</li> <li>✓ 04 Llamadas por equivocación.</li> <li>✓ 23 Llamadas por Acoso.</li> <li>✓ 30 Llamadas por molestar.</li> </ul>                                                                                                                                                                        |
| c) Apoyar en el seguimiento a las llamadas que ingresan al área del Centro de Llamadas de la Defensoría de la Mujer Indígena.                                                                                                                             | Brindar el seguimiento a Llamadas cortantes que ingresan en la Línea de Emergencia 1529 DEMI-                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>02 llamada saliente se le dio el seguimiento correspondiente. <ul style="list-style-type: none"> <li>- 01 llamada cortante se le dio seguimiento para información del Reglamento del Hospital Público de Sololá.</li> <li>- 01 llamada cortante se le dio seguimiento para Despacho Superior</li> </ul> </li> <li>01 llamada referida a Oficinas Regionales <ul style="list-style-type: none"> <li>- 01 llamada de caso de Pensión Alimenticia referido a Oficina Regional de Sololá.</li> </ul> </li> </ul> |
| d) Orientar a las mujeres indígenas sobre sus derechos y casos que presentan sobre temas de: Pensión alimenticia, paternidad y filiación, divorcio, violencia contra la mujer y apoyo psicológico, familiar, individual, grupal y de pareja, entre otras. | Proporcionar orientación a mujeres de sus derechos que tienen, e indicar sobre los temas de cada tipología y atención que brinda cada unidad de atención de casos. | <ul style="list-style-type: none"> <li>07 Llamadas atendidas en donde se le brindo Orientación e Información con las distintas tipologías.</li> <li>- 02 llamadas donde se brindó información sobre requisitos paternidad y filiación</li> <li>- 02 llamadas donde se brindó información de Pensión Alimenticia</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 01 Llamada donde se brindó información sobre Violencia contra la mujer.</li> <li>- 01 Llamada donde se brindó información sobre requisitos sobre Divorcio.</li> <li>- 01 llamada donde se brindó información de niñez y adolescencia.</li> <li>- 02 Llamadas transferidas en las unidades de atención de casos. Unidad Jurídica, Unidad Social y Psicología.</li> <li>- 01 llamada transferida a la Unidad Jurídica por caso de Pensión Alimenticia</li> <li>- 01 llamada transferida a la Unidad Social por caso nuevo de Pensión Alimenticia.</li> <li>- 08 Llamadas transferidas a áreas Administrativas de DEMI</li> <li>- 01 llamadas transferidas al área de Formación y Educación</li> <li>- 03 llamadas transferidas a Recursos Humanos por proceso de contratación.</li> <li>- 02 llamada transferidas a Despacho Superior por información.</li> <li>- 02 llamadas transferidas a UDAF con la Licda. Silvia Palma por cotización.</li> </ul> |
| <p>e) Apoyar en remitir casos nuevos a unidades de atención de casos, según sea la tipología. Así como casos de seguimiento en atención Jurídica, Social y Psicológica.</p> | <p>Transferir llamadas a unidades de atención integral de casos nuevos, asesoría u orientación en la Unidad Jurídica, Unidad Social y Unidad Psicología.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>f) Brindar información a las personas que llaman sobre los servicios de la DEMI, tanto de Oficina Central y Oficinas Regionales (nombre de las profesionales que atienden, dirección de Oficinas Regionales y números telefónicos).</p> | <p>Brindar información de las Oficinas Regionales, a personas que hacen uso de la Línea de Emergencia 1529 -DEMI-.</p>                                                              | <p>04 Llamadas atendidas se brindó información con la Dirección y Número de Teléfono de Oficina Central y Oficinas Regionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 01 llamada de oficina brindando horario de atención de Oficina Regional de Quiché.</li> <li>➤ 01 llamada de oficina brindando la dirección de Oficina Regional de Sololá.</li> <li>➤ 01 llamada del móvil brindando horario de atención de la Oficina Regional de Quiché.</li> <li>➤ 01 llamada del móvil brindando horario de atención de Oficina Regional de Chimaltenango.</li> </ul> |
| <p>g) Apoyar o solicitar apoyo en casos de emergencia a otras instituciones que atienden a mujeres que hayan sufrido alguna violencia (Policía Nacional Civil, Ministerio Público, Instituto de la Víctima entre otros).</p>               | <p>Facilitar el número de emergencias de otras entidades a personas que hacen uso de la Línea de Emergencia 1529 DEMI-. Tales como: PNC, IGSS, PGN, MP, CODISRA SEGURO ESCOLAR.</p> | <p>11 Llamadas recibidas, se brindó información de los Números de Emergencias de otras Entidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 02 llamada sobre información del número de Seguro Escolar 1528.</li> <li>✓ 01 llamada de oficina el número de teléfono de CONADI.</li> <li>✓ 01 llamada de oficina brindando información de Hospital Público de Sololá.</li> </ul>                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 01 llamada de oficina brindando el número de teléfono de MAIMI.</li> <li>✓ 03 llamadas de oficina brindando información del Hospital San Juan de Dios</li> <li>✓ 01 llamada del móvil brindando el número de la PDH.</li> <li>✓ 02 llamadas a través del móvil sobre información de la PNC para realizar denuncias.</li> </ul> |
| h) Apoyar en archivar y organizar informes mensuales, presentaciones y otros documentos de forma digital.                                                    | <p>Redactar un informe con el total de llamadas atendidas en la Línea de Emergencias 1529 DEMI-</p> <p>Presentar un consolidado de llamadas del mes correspondiente.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se elaboró un informe mensual del mes de septiembre con todas las Llamadas atendidas en la Línea de Emergencia 1529 –DEMI-</li> <li>- Se envía por correo electrónico el consolidado general de llamadas atendidas en la Línea de Emergencia 1529 del mes de Septiembre a Dirección Ejecutiva.</li> </ul>                      |
| i) Otras actividades que le sean solicitadas por la Directora Ejecutiva y las autoridades de la Defensoría de la Mujer Indígena, que consideren pertinentes. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• COMUNICACIÓN SOCIAL</li> <li>• DIRECCION EJECUTIVA</li> </ul>                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 26 de agosto Grabación de video por el mes de la Juventud en la sexta Zona 1.</li> <li>- 02 y 03 de septiembre; Apoyo en realización de llamadas a instituciones para la invitación de Conmemoración del Día de la Mujer</li> </ul>                                                                                            |

|  |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>DIRECCION EJECUTIVA</b></li> </ul> | <p>Indígena a realizarse en el Palacio Nacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 04 de septiembre; Apoyo en entrega de oficios a diferentes áreas administrativas.</li> <li>- 04 de septiembre; Asistencia a actividad en el Palacio Nacional por la conmemoración del Día de la Mujer Indígena.</li> <li>- 05 de septiembre; Apoyo en entrega de oficios en diferentes áreas administrativas.</li> <li>- 09 de septiembre participación en Invocación Semanal a cargo de Despacho Superior.</li> <li>- 10 de septiembre asistencia a actividad por parte del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en Guatemala, en la sesión informativa sobre el Protocolo de denuncias de explotación y abuso sexuales (PSEA) del PNUD, impartida por el consultor internacional Daniel González-Carmena, integrante del</li> </ul> |
|--|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"><li>- equipo PEAS del PNUD. En las instalaciones del Hotel Holiday In.</li><li>- 16 de septiembre apoyo en actividad de Invocación Semanal, apoyo en compra de flores, limpieza en el altar, arreglo floral y entrega de refacción al personal de DEMI.</li><li>- 23 de septiembre participación en Invocación Semanal a cargo de Recursos Humanos y un pequeño espacio para la celebración del quinto aniversario del Centro de Llamadas 1529.</li></ul> |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala 30 de septiembre del año 2025.

Firma del Contratista: \_\_\_\_\_



Nombre del responsable de verificar el informe: Licda: Romelia Magdalena Cal Cahuec

El responsable de verificar el cumplimiento del contrato, hace constar, que las actividades descritas en este informe responden a lo estipulado en el contrato y sus respectivos términos de referencia, para que procedan al trámite de liquidación respectivo.

|                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                            |                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>M.A. Romelia Magdalena Cal Cahuec<br>Directora Ejecutiva<br>Defensoría de la Mujer Indígena |                                                                                          |                                                                                     |
| Firma y sello de Directora Ejecutiva.                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                            |                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                  | <br>M.A. María Xol<br>Defensora de la Mujer Indígena<br>Defensoría de la Mujer Indígena |  |
|                                                                                                                                                                                  | Nombre, firma y sello de la Defensora de la Mujer Indígena.                                                                                                                |                                                                                     |