



# Informe de monitoreo de la campaña Inclusión Social de las Mujeres Trans en Guatemala

Guatemala mayo, 2019





# INFORME DE MONITOREO DE LA CAMPAÑA INCLUSIÓN SOCIAL DE LAS MUJERES TRANS EN GUATEMALA

## INFORME DEL EJERCICIO DE OBSERVACIÓN NO PARTICIPATIVA DE FEBRERO A SEPTIEMBRE DE 2018

Red Multicultural de Mujeres Trans de Guatemala  
Avenida Centroamérica 14-30 zona 1, Ciudad de Guatemala  
Tel: (502) 4005-7724/4706-3071  
E-mail: redmmutransguatemala@yahoo.com  
galybracho@yahoo.com/info.redmmutrans@gmail.com  
Facebook: Redmmutrans Guatemala

Proyecto: Monitoreo de la Campaña Inclusión Social de las Mujeres Trans en Guatemala

Directora Ejecutiva y Coordinadora de Proyecto: Galilea Monroy De León

Equipo de consultores:	Equipo de Monitoras:
Fernando Us	Niray Vellafont
Marvin Pol	Fátima Medina
	Marcela Urizar
	Galilea Monroy

Primera propuesta de diseño, diagramación y portada: Marvin Pol

La realización de este informe fue posible gracias al apoyo técnico y financiero de la Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos (USAID), Mercy Corps a través del Proyecto CONVIVIMOS, Fondo Centroamericano de Mujeres (FCAM), Astraea Lesbian Foundation for Justice, Sistema de las Naciones Unidas en Guatemala (SNU), Instituto Nacional Demócrata (NDI), Fundación Panamericana para el Desarrollo (PADF Guatemala), Instituto Republicano Internacional (IRI), Acción Ciudadana y Asociación LAMBDA y el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA). El contenido aquí expresado es responsabilidad de REDMMUTRANS GUATEMALA y el mismo no necesariamente refleja las opiniones de sus donantes.

Guatemala, noviembre de 2018

Este documento fue impreso en abril de 2019.

La edición consta de 100 ejemplares en papel bond blanco 80 gramos.

# CONTENIDO

<b>1. METODOLOGÍA</b>	<b>5</b>
1.1 Necesidad de obtener información	5
1.2 Especificación de los objetivos del monitoreo	5
1.2.1 Objetivo general	5
1.2.2 Objetivos específicos	6
1.3 Determinación del diseño de la investigación y fuentes de datos	6
1.4 Procedimiento de recolección de datos	6
1.4.1 Instrumento de recolección de datos	6
1.4.2 La revisión de datos recolectados	7
1.4.3 Taller de validación de hallazgos	7
1.4.4 Ficha técnica del monitoreo de la campaña de inclusión social	7
<b>2. ANTECEDENTES</b>	<b>9</b>
<b>3. MARCO LEGAL DE REFERENCIA</b>	<b>11</b>
<b>4. RESULTADOS DEL MONITOREO DE LA CAMPAÑA INCLUSIÓN SOCIAL</b>	<b>14</b>
4.1 Observación participativa y las condiciones del ejercicio de monitoreo	14
4.1.1 Agresión directa por transfobia	19
4.2 Monitoreo de los afiches de la campaña	20
4.2.1 Percepción y realidad	22
4.3 Hallazgos sobre el acceso a las dependencias y el monitoreo de la campaña de inclusión social	23
<b>5. TESTIMONIOS DE TRANSFOBIA EN EL EJERCICIO DE LA OBSERVACIÓN NO PARTICIPATIVA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS</b>	<b>24</b>

<b>6. APROXIMACIONES AL CONOCIMIENTO DE FUNCIONARIOS Y SERVIDORES PÚBLICOS SOBRE IDENTIDAD DE GÉNERO</b>	<b>25</b>
<b>7. APRECIACIONES DEL EJERCICIO DE MONITOREO DE LA CAMPAÑA INCLUSIÓN SOCIAL DE LAS MUJERES TRANS EN GUATEMALA</b>	<b>33</b>
7.1 ¿Por qué no tienen acceso las mujeres trans a las instituciones públicas para ejercer sus derechos y buscar servicios públicos?	36
<b>8. EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DE LA POBLACIÓN DE MUJERES TRANS</b>	<b>39</b>
<b>9. RECOMENDACIONES</b>	<b>43</b>
Recomendaciones generales y específicas	43

# 1. METODOLOGÍA

## 1.1 Necesidad de obtener información

La inclusión social de las mujeres trans es un tema necesario de abordar para la democracia, considerando que esto significa el ejercicio pleno de los derechos humanos y de todos aquellos privilegios que cualquier persona tiene en un Estado como se supondría el guatemalteco. De lo anterior, la importancia de monitorear la inclusión social de las mujeres trans, luego de la implementación de una campaña de comunicación visual que promueve sus derechos fundamentales realizado por la Red Multicultural de Mujeres Trans de Guatemala, –REDMMUTRANS GUATEMALA– en adelante.

## 1.2 Especificación de los objetivos del monitoreo

Posterior a la identificación de la necesidad de recolectar información para monitorear la campaña Inclusión Social de las Mujeres Trans en Guatemala, se determinaron los siguientes objetivos para este ejercicio ciudadano:

### 1.2.1 Objetivo general

Contribuir a la inclusión social de las mujeres trans en Guatemala por medio de un ejercicio de veeduría ciudadana sobre las condiciones de violencia en las instituciones para el libre acceso a los servicios públicos con equidad e igualdad.



Monitora de REDMMUTRANS GUATEMALA socializa campaña de inclusión social en Hospital Nacional de Amatlán (2017).

### 1.2.2 Objetivos específicos

- ❖ Desarrollar un ejercicio de veeduría ciudadana sobre las condiciones de violencia en contra de las mujeres trans, a través de un ejercicio de observación en las instituciones priorizadas con la campaña inclusión social.
- ❖ Establecer espacios de diálogo e interlocución entre actores e instituciones clave relevantes, para compartir los resultados de la veeduría ciudadana y presentar recomendaciones que busquen el libre acceso a los servicios públicos sin violencia, con equidad e igualdad para la incidencia.

## 1.3 Determinación del diseño de la investigación y fuentes de datos

---

Dado que el ejercicio ciudadano de monitoreo de la campaña de inclusión social de las mujeres trans es un primer acercamiento al problema de exclusión y discriminación en la aplicación de políticas públicas relacionadas con los servicios básicos, se realizó una investigación exploratoria.

Con esta información, REDMMUTRANS GUATEMALA procura evidenciar un panorama o conocimiento general del tema, obteniendo información inicial para continuar en el futuro ahondando en la inclusión social de las mujeres trans en el país.

Las fuentes de información para esta investigación fueron las monitoras a cargo de la recolección de información, a partir de la observación participativa y la aplicación de una entrevista semi-estructurada dirigida a funcionarios y servidores públicos de distintas dependencias visitadas. Se estableció un determinado número de indicadores orientados a obtener información sobre las percepciones y opiniones tanto de las personas entrevistadas como de las monitoras responsables del ejercicio de investigación.

## 1.4 Procedimiento de recolección de datos

---

Para el monitoreo se establecieron tres pasos importantes: a) La recolección de información por medio de un instrumento, b) La revisión de los datos en conjunto con las monitoras, y c) La validación de los hallazgos a través de un grupo focal con expertos.

### 1.4.1 Instrumento de recolección de datos

Para la recopilación de datos se consideró el diseño e implementación de un instrumento de preguntas abiertas. Luego de un taller de organización del ejercicio de monitoreo de la campaña, se elaboró una Ficha de Observación No Participativa del monitoreo de la campaña Inclusión Social de las Mujeres Trans en Guatemala.

En esta ficha se contempló el abordaje del “Funcionario con Autoridad” que para este ejercicio se entiende como la autoridad máxima de una dependencia o la persona jefe de la misma, y el “Servidor Público” que hace referencia a las personas que tienen tareas asignadas para la atención del público en las oficinas gubernamentales visitadas.

Debe tomarse en cuenta que las entidades visitadas son para la prestación de servicios elementales tales como la tramitación de documentación personal, atención en salud y seguridad pública.

La ficha está estructurada en cuatro partes:

- a) La observación sobre el acceso y prestación de servicios a mujeres trans,
- b) Entrevista a funcionarios con autoridad,
- c) Entrevista a servidor público, y
- d) Monitoreo de la atención de recepción de solicitudes de acceso a la información pública.

La ficha también pretendía establecer el libre acceso a las dependencias monitoreadas para mujeres trans, en cuanto a trato y atención; la permanencia o no de los afiches, el grado de aceptación que tuvieron, el impacto en el funcionariado público y el sondeo de conocimiento que tanto funcionarios y empleados públicos tienen sobre identidad y expresión de género.


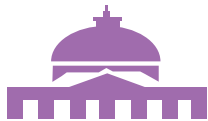

#### 1.4.2 La revisión de datos recolectados

Con los datos recopilados, se realizaron dos talleres de revisión de información para analizar los insumos cualitativos del trabajo de campo y desvanecer incógnitas surgidas de la sistematización de la información, de la observación no participativa y las entrevistas a funcionarios y empleados públicos.

#### 1.4.3 Taller de validación de hallazgos

Con la información revisada por las monitoras, el equipo técnico y consultores de la investigación, se realizó un taller de validación de los hallazgos que permitió respaldar los resultados del ejercicio de monitoreo de la campaña Inclusión Social de las Mujeres Trans en Guatemala.

#### 1.4.4 Ficha técnica del monitoreo de la campaña de inclusión social

	179 entrevistas, 111 de funcionarios con autoridad y 68 de servidores públicos que prestan atención al público.
	Observación no participativa en instituciones públicas en los 17 municipios del departamento de Guatemala
	125 visitas de monitoreo en los 17 municipios del departamento de Guatemala





Monitora socializa la campaña en RENAP Santa Catarina Pínula (2017)



Monitora de REDMMUTRANS GUATEMALA socializa con funcionarias la CAMPAÑA Inclusión Social de las Mujeres Trans en el Centro de Salud de San Pedro Ayampuc (2017).

## 2. ANTECEDENTES

Desde el 2014, la organización se propuso el lanzamiento de una campaña para sensibilizar e informar sobre los derechos reconocidos en la Constitución Política de la República de Guatemala para toda la población que incluye a las mujeres trans, sin ninguna distinción o discriminación alguna.

REDMMUTRANS GUATEMALA liderando activamente la sensibilización y formación de las mujeres trans bajo el eslogan “*Todos los derechos para las mujeres trans*”, tomó como base los principales artículos de la Constitución para el diseño y lanzamiento de esta campaña de comunicación visual compuesta por una serie de imágenes del fotógrafo profesional Jorge Chavarría, como material promocional de los derechos.

Inicialmente la campaña se socializó en Petén y Quiché en el 2015, con las principales referentes de REDMMUTRANS GUATEMALA. Posteriormente en el año 2017, se continuó socializando, en los 17 municipios del departamento de Guatemala.



En la fotografía, monitora socializa la campaña en RENAP Santa Catarina Pinula (2017)

En el 2018 se diseñó una estrategia de monitoreo de la campaña socializada previamente. REDMMUTRANS GUATEMALA, en alianza estratégica con Acción Ciudadana y el apoyo técnico y financiero del Instituto Nacional Demócrata –NDI–, diseñó la metodología de monitoreo a través de la técnica de observación no participativa, para que a través de visitas programadas y con la ayuda de un instrumento se recopilara información sobre:

- a) El libre acceso a las dependencias del Estado;
- b) El derecho de petición/derecho de acceso a la información pública;
- c) Apertura de la institución; y
- d) Trato hacia las usuarias trans.

El ejercicio de monitoreo de la campaña se direcciona en tres vías:

- a) El ejercicio ciudadano de veeduría en el seguimiento del uso de fondos públicos para la prestación de servicios básicos a la población de mujeres trans.
- b) El reconocimiento de la participación política y ciudadana de las mujeres trans en el acceso a la información pública como un derecho fundamental para la construcción de políticas públicas y la supervisión del desempeño del funcionariado público en la asignación de sus tareas.
- c) La información, formación y sensibilización de funcionarios y servidores públicos en los aspectos y derechos relacionados a la identidad de género de las mujeres trans, en tanto que ha sido una población altamente excluida y estigmatizada por transgredir una norma hetero-patriarcal en razón de su sexualidad, identidad y expresión de género.

El ejercicio de monitoreo se realizó con la ayuda de cuatro monitoras de REDMMUTRANS GUATEMALA especializadas en la observación no participativa y el acceso a la información, que se movilizaron en los 17 municipios de Guatemala en distintas delegaciones locales de dependencias del Estado, así como en entidades municipales.



Afiche de campaña colocado en centro de salud San Miguel Petapa en 2017 y encontrado en 2018

Afiche de campaña en la sede de RENAP de San Miguel Petapa en 2017 y encontrada en el mismo lugar en el 2018



### 3. MARCO LEGAL DE REFERENCIA

El marco legal de referencia para la realización de este ejercicio de monitoreo, se fundamenta en los siguientes instrumentos jurídicos y normativos:

- a. Constitución Política de la República de Guatemala (Arts. 28, 29 y 30)
- b. Ley General de Descentralización (Art. 20)
- c. Ley de Desarrollo Social (Art. 5)
- d. Ley del Sistema de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural y su Reglamento (Arts. 8, 10, 12 y 14)
- e. Código Municipal (Arts. 62, 135 y 139)
- f. Ley Preliminar de Regionalización
- g. Ley del Organismo Ejecutivo

Guatemala es un Estado organizado para garantizarle a sus habitantes el goce de sus derechos y libertades, y para ello se ha organizado en un sistema de gobierno democrático y representativo. Su conformación está regulada por la Constitución Política de la República de Guatemala, y en ella se contemplan como valores inherentes a la persona humana, los derechos individuales y su obligatoria protección frente a eventuales arbitrariedades del aparato de Estado.

El desarrollo progresivo de la promoción y protección de los derechos humanos ha generado cada vez más la necesaria incorporación de los llamados derechos económicos, sociales y culturales; y de los derechos civiles y políticos. El Estado guatemalteco tiene, en tal sentido, un compromiso integral de protección y realización de los derechos fundamentales que no se agota en el ámbito interno. Como sujeto de derecho internacional, el Estado tiene compromiso en materia de derechos humanos, siendo parte firmante de los tratados y pactos internacionales que traducen y desarrollan la Declaración Universal de los Derechos Humanos, emblema de protección a la dignidad humana y la libre auto-determinación de las personas.

El Estado guatemalteco es parte del Sistema Interamericano y del Sistema Universal de protección de los derechos humanos y como tal tiene una alta responsabilidad en la promoción de los derechos de sus habitantes, la protección de sus derechos y la creación progresiva de prácticas, lineamientos y políticas para la materialización respectiva. El Pacto de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, al igual que otros aprobados y ratificados por Guatemala, tienen, por mandato constitucional, preeminencia sobre el derecho interno. De igual manera, Guatemala forma parte de la Organización de los Estados Americanos, ha firmado y ratificado la Convención Interamericana de los Derechos Humanos y la Declaración de Derechos Humanos, así como otros tratados y pactos sobre derechos humanos que tienen sustento y respaldo constitucional.

La Constitución Política de la República es un marco político-jurídico que desde sus consideraciones hasta el propio desarrollo del mismo en los Títulos I y II establecen los derechos fundamentales de las personas que constituye el imperativo ético-jurídico del ordenamiento interno

e incorpora, por mandato del artículo 46, la preeminencia de los instrumentos internacionales de protección en materia de derechos humanos: Artículo 46 de la Constitución Política de Guatemala: “Se establece el principio general de que en materia de derechos humanos, los tratados y convenciones aceptados y ratificados por Guatemala, tienen preeminencia sobre el derecho interno” y en algunos casos la administración pública ha reconocido esta disposición en sus políticas y/o lineamientos. En todo caso, parte de sus responsabilidades institucionales es la incorporación de estas orientaciones en el marco del funcionamiento y aportes al desarrollo nacional.

La Corte de Constitucionalidad ha interpretado de manera acertada, que la prevalencia en el orden interno de los tratados internacionales de derechos humanos, ratificados por Guatemala, debe ser compatibilizada con las exigencias de los artículos 175 y 204, que consagran la primacía de la Constitución sobre todo tipo de normas, de manera que una y otros conformen el llamado bloque de constitucionalidad. Esto significa y se traduce en la necesidad de modificar la legislación interna para hacerla congruente con los preceptos constitucionales y con los tratados internacionales en materia de Derechos Humanos. Sin embargo, entre las realidades sociales, políticas, económicas y culturales y la plena vigencia de los derechos humanos hay una distancia, de diferente dimensión, de acuerdo con el grado de desarrollo y de la situación particular de los distintos Estados. Es por ello por lo que los derechos humanos no son únicamente un estándar logrado que hay que proteger, sino también, en buena medida, un objetivo a realizar y un anhelo colectivo por alcanzar y se deben interpretar en procesos dinámicos que permitan medir los avances o retrocesos de esos derechos.

Guatemala es parte de los principales tratados internacionales de protección de los derechos humanos; entre ellos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y uno de sus dos protocolos facultativos (CCPR); el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (CESCR); la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial (CERD); la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Contra la Mujer y su protocolo facultativo (CEDAW); la Convención Contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes y su protocolo facultativo (CAT); la Convención sobre los Derechos del Niño y sus protocolos facultativos (CRC); la Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares (CMW); la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CRPD), el Estatuto de Roma de la Corte Penal Internacional, y el Convenio No. 169 de la Organización Internacional del Trabajo sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes.

La Constitución establece la preeminencia sobre el derecho interno, de los tratados y convenciones en materia de derechos humanos aprobados y ratificados por Guatemala; y siendo este el caso, Guatemala ha sido parte de los procedimientos especiales del Consejo de Derechos Humanos, habiendo recibido múltiples visitas, en la que destaca la Relatora Especial sobre la situación de los defensores de los derechos humanos en 2002; la Relatora especial sobre la violencia contra la mujer en 2004; el Grupo de trabajo sobre desapariciones forzadas o involuntarias en 2006; el Relator Especial sobre el derecho a

la educación en 2008; el Relator Especial sobre el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental en 2010; y de distintos Relatores Especiales sobre los derechos de los pueblos indígenas en 2002, 2010 y 2011. Tras realizar cada visita, los procedimientos especiales del Consejo de Derechos Humanos emitieron informes de su visita con recomendaciones precisas para que Guatemala avance en la vigencia de los derechos humanos.

En el caso de Guatemala, el pasado reciente (1960-1996) de violaciones sistemáticas a los Derechos Humanos, que se manifestó en asesinatos políticos, masacres y desapariciones forzadas, motivó a alcanzar el Acuerdo Global de Derechos Humanos, como marco necesario para garantizar la vigencia del derecho a la vida. Además, obligó al establecimiento de la Comisión del Esclarecimiento Histórico, como un mecanismo para conocer el pasado y garantizar que las violaciones sufridas nunca más puedan ocurrir en el país. Asimismo, y para revertir el pasado histórico de exclusión y discriminación de los Pueblos Indígenas se firmó el Acuerdo de Identidad y Derechos de los Pueblos Indígenas como un instrumento orientador de las políticas públicas en materia de equidad cultural y étnica. Reconociendo también una dinámica que perpetúa la exclusión y participación plena de la mujer, los Acuerdos de Paz abordan la equidad de género y proponen una serie de acciones destinadas a garantizar la incorporación plena de las mujeres a los procesos políticos, económicos y sociales del país. La Agenda de la Paz es aún una tarea pendiente y contiene aspectos elementales para una ruta de país.

En la Guatemala de hoy, hay aspectos de la realidad que restringen en forma considerable las posibilidades de un goce pleno de estos derechos y, a la vez, la capacidad del Estado para garantizarlos. El aspecto más crítico de la realidad contemporánea es la pobreza y la extrema pobreza que afecta los derechos humanos de un considerable número de personas y por ende sus expectativas de vida y la propia calidad de vida. A esto se suma los nuevos desafíos que generan los proyectos extractivos en cuanto al desplazamiento interno incrementado, la migración internacional irregular provocada también por la violencia y nulas posibilidades de recursos para la subsistencia y las dificultades de la institucionalidad del Estado para responder a las necesidades más sentidas de la población. Necesidades tan básicas como el acceso al agua potable, la alimentación y la salud. Se tienen enormes desafíos para superar la discriminación y exclusión de los pueblos indígenas y de las mujeres; así como la violencia hacia los grupos vulnerables, como los colectivos LGBTI en razón de su identidad, expresión, género y orientación sexual.

El derecho fundamental del ser humano es el derecho a la vida y, alrededor de ese, giran los otros derechos: el derecho a la seguridad, a la justicia, a la alimentación, a la educación, a los servicios de salud, al trabajo, al agua potable, a la vivienda, al medio ambiente sano, por mencionar algunos. Es relevante indicar también, que dentro de las realidades sociales y humanas, la distancia entre uno y otros derechos, alcanzarlos es un desafío enorme, como el caso de los colectivos de la diversidad sexual en que la exclusión y estigma es la principal barrera para llegar al goce de los derechos fundamentales. El marco normativo nacional e internacional de los derechos humanos debe dejar de ser una posibilidad y pasar a ser una realidad, para el ejercicio de la democracia y la plenitud de la vida de las personas.

## 4. RESULTADOS DEL MONITOREO DE LA CAMPAÑA INCLUSIÓN SOCIAL

### 4.1 Observación participativa y las condiciones del ejercicio de monitoreo

El monitoreo se realizó en los 17 municipios del departamento de Guatemala en dos cohortes. La primera transcurrió del 1º. de febrero al 30 de abril y la segunda del 1º. de mayo al 30 de septiembre del 2018. En el primer período se visitaron 10 de los 17 municipios, mientras que los 7 restantes lo fueron en el segundo, de estos sólo Villa Canales y San Juan Sacatepéquez fueron visitados durante las dos cohortes.

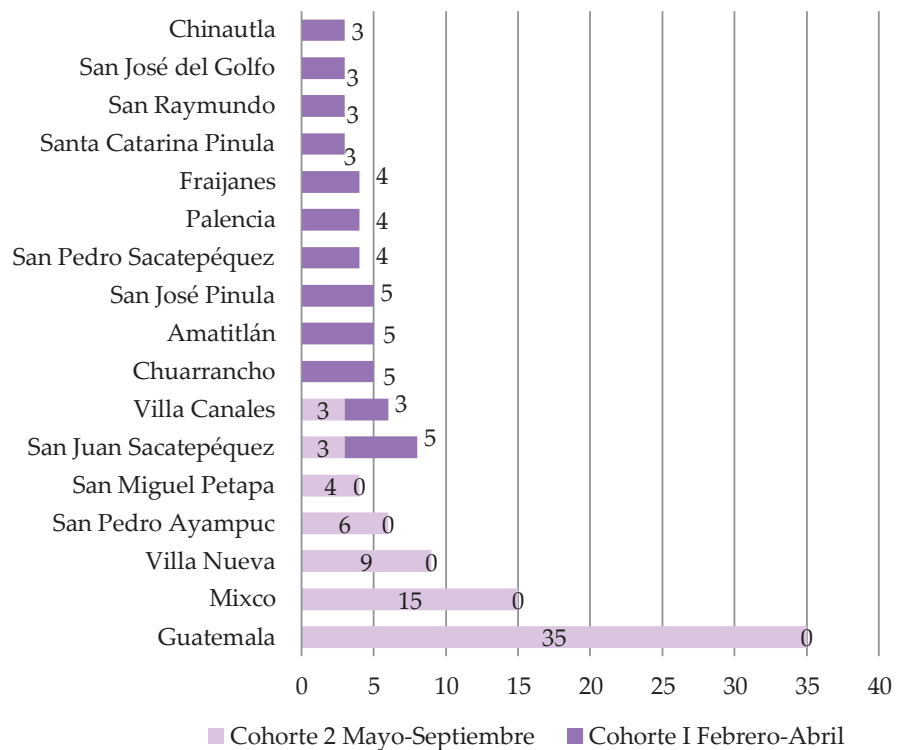
El municipio más visitado fue el de Guatemala, por ser la capital de la república. Del total de visitas, 35 se realizaron a distintas dependencias de instituciones. La gráfica 1 muestra los detalles de las visitas por municipio y por cohorte.



Monitora de REDMMUTRANS GUATEMALA realizando una visita de campo a una sede de PNC en Santa Catarina Pinula (2017).

**Gráfica 1** Visitas de campo por municipio

**De febrero a septiembre del 2018**



Las dependencias del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social –MSPAS– que en su mayoría fueron Centros de Salud (18) y Hospitales Nacionales (2), fueron los más visitados, seguido por sub-estaciones y comisarías de la Policía Nacional Civil (16 en total). La gráfica 2 detalla el número de visitas a las entidades públicas.

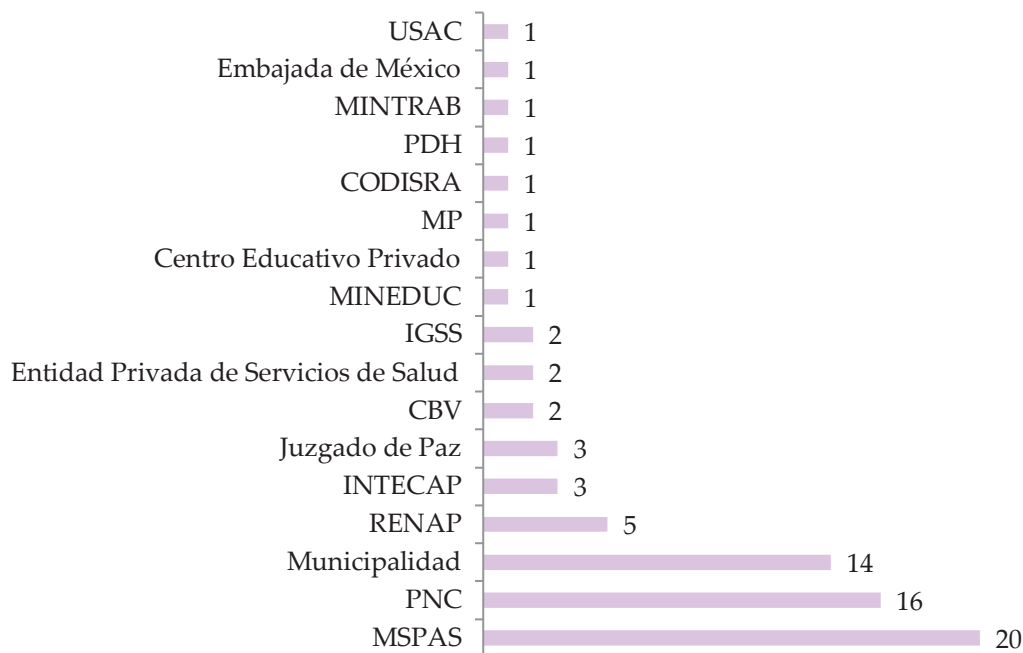


Monitora de REDMMUTRANS GUATEMALA explicando sobre la campaña inclusión social en la Supervisión Educativa de Amatitlán (2017)



**Gráfica 2** Número de visitas a entidades públicas

**De febrero a septiembre de 2018**



Es importante indicar que se hace mención en la gráfica a la Embajada de México que, aunque no es una entidad nacional, recibió de manera voluntaria la campaña y por ende se realizó el seguimiento correspondiente, así como entidades privadas de salud y educación, que fueron seleccionadas para observar la atención respecto a la identidad y expresión de género como parte del monitoreo de la prestación del servicio público concesionado por el Estado. La tabla 1 comparte las dos entidades más visitadas por lugar.



Monitora REDMMUTRANS GUATEMALA pegando un afiche en entidad pública en Organismo Judicial de Villa Nueva (2017).

**Tabla 1** Entidades más visitadas para el monitoreo**De febrero a septiembre de 2018**

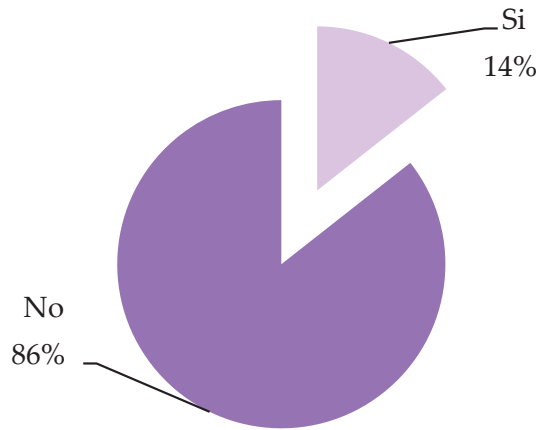
Entidades Locales MSPAS	Entidades Locales PNC
Centro de Salud San Miguel Petapa	Depto. Atención a la Víctima PNC, Villa Nueva
Centro de Salud Villa Nueva	PNC Boca del Monte, Villa Canales
Centro de Salud Boca del Monte, Villa Canales	PNC San Pedro Ayampuc
Centro de Salud San Pedro Ayampuc	Policía Nacional Civil, Mixco
Centro de Salud Mixco	PNC Colonia El Milagro, Mixco
Centro de Salud Ciudad Satélite, Mixco	PNC Ciudad Satélite, Mixco
Centro de Salud Ciudad Quetzal, San Juan Sacatepéquez	PNC Colonia Belén, Mixco
Centro de Salud zona 3, Guatemala	PNC de San Juan Sacatepéquez
Centro de Salud Unidad Reproductiva, Guatemala	PNC Santa Rosita zona 16, Guatemala
Centro de Salud La Verbena zona 7, Guatemala	PNC, DPPS zona 3, Guatemala
Centro de Salud zona 5, Guatemala	PNC Atención a la Víctima zona 5, Guatemala
Centro de Salud de Ciudad Peronia, Villa Nueva	PNC zona 7, Guatemala
Centro de Salud Sta. Elena III zona 18 Guatemala	PNC zona 8, Guatemala
Centro de Salud zona 11 Guatemala	PNC zona 1, Guatemala
Centro de Salud Número Uno zona 1, Guatemala	PNC Canalitos zona 24, Guatemala
Centro de Salud de Canalitos zona 24, Guatemala	PNC Dirección General, Guatemala

Las monitoras de REDMMUTRANS GUATEMALA en el ejercicio de su derecho constitucional al libre acceso a las dependencias del Estado, para ingresar a las instituciones se encontraron en un 14% de sus visitas con dificultades para acceder a la dependencia, a pesar de estar identificadas con playeras y distintivos de la organización. La gráfica 3 muestra la proporcionalidad de las experiencias en las condiciones del ejercicio del monitoreo.

Gráfica 3 Condiciones en el ejercicio del monitoreo

De febrero a septiembre del 2018

¿Tuvo problemas para ingresar a la institución?



En un 32% de las visitas de campo, las monitoras sufrieron algún tipo de discriminación, trato diferenciado o violencia verbal. En un caso particular, en la Sub-Estación de la Policía Nacional Civil de Ciudad Quetzal, San Juan Sacatepéquez, no les permitieron ingresar a la recepción y les indicaron esperar en el parqueo de vehículos; frente a la insistencia lograron ingresar. El tipo de violencia vivida fue psicológica al ser tratadas de una forma inadecuada y referirse a ellas en género masculino, cuando su identidad de género es femenina.

De acuerdo con las monitoras de REDMMUTRANS GUATEMALA, fue notoria la molestia y desagrado de las y los funcionarios al tratarlas, y si bien llamaron a otras agentes mujeres para conversar con ellas, fue evidente que lo hicieron porque se les ordenó hacerlo para evitar que los agentes hombres las atendieran.

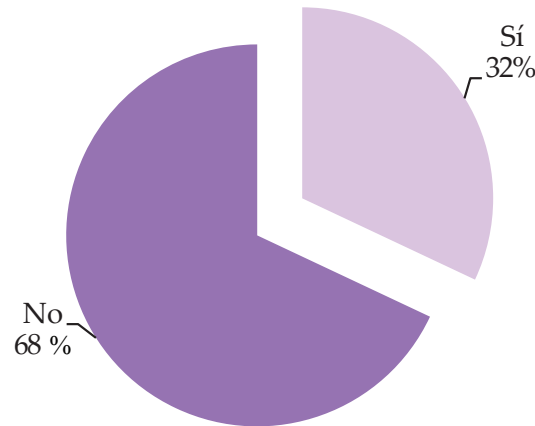


En la foto monitorea de REDMMUTRANS GUATEMALA socializando la campaña inclusión social con Agentes de la PNC en la sub-estación de Santa Catarina PINULA en el año 2017.

## Gráfica 4 Condiciones en el ejercicio del monitoreo

## De febrero a septiembre del 2018

¿Sufrió discriminación/trato diferenciado o violencia?



## 4.1.1 Agresión directa por transfobia

Durante el taller de revisión con monitoras y equipo técnico de REDMMUTRANS GUATEMALA, se analizaron los casos de violencia y agresiones que vivieron las monitoras en el trabajo de campo. De acuerdo con los testimonios de algunas, ellas fueron víctimas de agresión directa, particularmente por las fuerzas policiales y seguridad de las dependencias. En algunos casos se les solicitó enfáticamente la presentación de su respectivo Documento de Identificación Personal de manera autoritaria, sin darle ningún crédito a los gafetes que les identificaban como parte de REDMMUTRANS GUATEMALA ni a los chalecos identificativos respectivos, cuando a otras personas se les dejaba ingresar sin solicitarles el documento.

Otro tipo de agresión observada fue la actitud de hostilidad de algunos empleados públicos. Un ejemplo de ello fue cuando en la visita a una dependencia, el agente PNC a cargo indicó a las monitoras que como persona no le interesa el tema -refiriéndose a la identidad y expresión de género, pero como funcionario dijo que le interesaba sólo para saber cómo tratarlas, enfatizó que "en la biblia todo esto ya estaba muy claro". Prosiguió con una charla religiosa de conversión al cristianismo en la que las monitoras refieren en hostilidad contra ellas. Finalmente, al ser cuestionado sobre la obligación de la laicidad de la función pública, el funcionario indicó que no temía que lo despidieran por predicar la palabra de Dios o darle seguimiento a lo que indicaba la Biblia (PNC zona 5. San Pedrito).

*Con mayor frecuencia las monitoras tuvieron problemas al entrar por: a) la identificación personal -DPI, b) Trato diferenciado al ingresar y c) Violencia verbal por parte de otros usuarios de servicio*

En otra Sub-Estación de la PNC en Chuarrancho, las monitoras fueron violentadas en su derecho a la identidad y expresión de género. Desde el inicio se les preguntó si eran mujeres u hombres, indicaron que se regían por la ley (PNC), y por tanto, el trato hacia ellas

debía ser de acuerdo a lo que expresara el DPI y que allí decía hombre y de tal manera fueron tratadas. Sin más tiempo, las monitoras decidieron retirarse para no seguir siendo violentadas.

*“En esta entidad yo mando y no nos van a imponer lo que nos digan.  
Nada de derechos humanos.”*

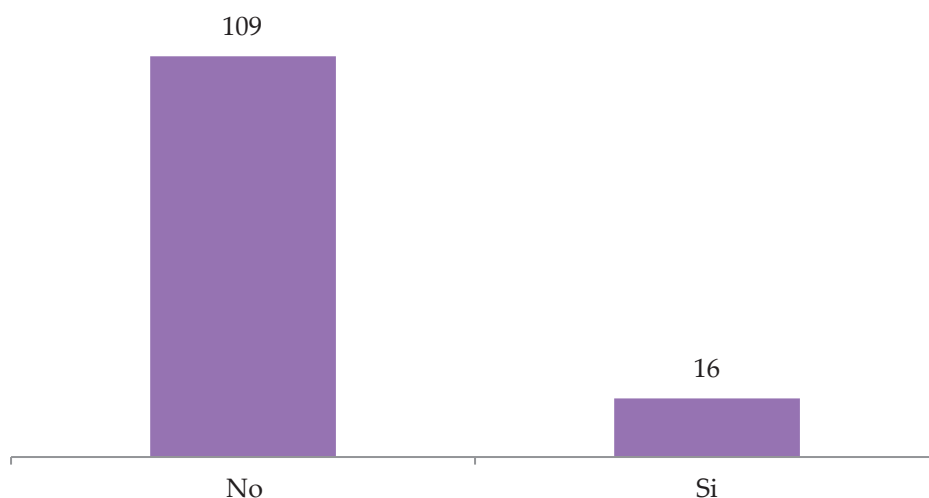
## 4.2 Monitoreo de los afiches de la campaña

La campaña Inclusión Social de las Mujeres Trans que se inició en el 2014, como se ha dicho fue realizada como una campaña de comunicación visual promoviendo derechos constitucionales fundamentales. La intención de dar seguimiento fue observar si el afiche de la campaña estaba aún en el lugar colocado por las monitoras en el 2015 y 2017, y en caso de que no lo estuviera, saber por qué se removió del lugar.

Gráfica 5 Monitoreo de los afiches del 2017

**De febrero a septiembre de 2018**

¿Se encuentran los afiches de la campaña en un área visible para la población?



De las 125 visitas de campo en 109 no se encontró el afiche en el lugar colocado anteriormente. Algunas de las causas por las cuales los afiches ya no se encontraban en el lugar, fueron:

- ❖ Por remozamiento lo removieron del sitio.
- ❖ En una dependencia indicaron que un usuario lo arrancó y se lo llevó.
- ❖ Porque pintaron las paredes fueron retirados. Que cada cierto tiempo pintaban las paredes.
- ❖ En una dependencia de la PNC se les indicó que no se puede tener campaña o material promocional de ningún tipo.
- ❖ Otros servidores o funcionarios indicaron que lo pegaron del lado de la calle para que las personas se enteraran, porque allí adentro ya conocían la temática.
- ❖ En otras instancias indicaron tener lineamientos y protocolos sobre el tiempo de permanencia de la publicidad en la tabla de anuncios.
- ❖ Que lo retiraron dado que lo veían desde la perspectiva de una propaganda y esto tenía una vigencia de tiempo.
- ❖ En una Unidad de la Mujer indicaron que el nuevo director había indicado que no quería este tipo de propaganda.
- ❖ En otras instancias indicaron que fueron retirados por que se llenaba la cartelera de anuncios
- ❖ En un centro de salud indicaron que el director del centro de salud no había dado la instrucción de colocarlos.
- ❖ La mayoría indicó que por deterioro o porque se caían.



Monitora de REDMMUTRANS GUATEMALA socializa con profesional de la salud la campaña Inclusión Social de las Mujeres Trans en Centro de salud del Municipio de San Miguel Petapa. (2017)

### 4.2.1 Percepción y realidad

*Por Fernando Us*

Este ejercicio de veeduría ciudadana representó para las monitoras de la Red Multicultural de las Mujeres Trans en Guatemala, una experiencia que pasa por el mismo requerimiento de información a las entidades públicas y las valoraciones de la calidad del servicio prestado. Realizar observación no participativa sobre la administración de servicios públicos y derechos humanos en las entidades, permitió encontrar diferencias y similitudes entre las oficinas centrales y sus unidades descentralizadas en las comunidades, que incluso va a observar algunos casos de carencias y necesidades de las mismas.

En el taller de revisión de los datos del monitoreo, las monitoras y equipo técnico indicaron que este ejercicio también supuso un reto importante, extremo que ha sido ampliamente explicado sobre la experiencia que significó esta realidad para las mujeres trans, en el ejercicio de exigencia de sus derechos humanos.

Para las mujeres trans, hablar de realidad es indispensable en tanto que es la experiencia propia y no repetida, con otros grupos sociales que experimentaron en el acceso, abordaje e interlocución con los operadores, funcionarios y servidores públicos.

De acuerdo con las monitoras, la expresión de género es señalada constantemente como la primera barrera o dificultad en esta experiencia manifestada particularmente en el trato. En algunos casos se complicó mucho más la situación dado que parte del ejercicio de monitoreo de la campaña también contemplaba una entrevista sobre el nivel de conocimiento respecto a la temática de derechos humanos de las mujeres trans, orientación sexual, identidad y expresión de género.

Por su parte la percepción es que existe un alto grado de desconocimiento y limitada formación en temáticas de la sexualidad en general y la diversidad sexual en particular. Aunado a esto, se debe tener en cuenta el discurso fundamentalista y la concreción de ataque contra la llamada "ideología de género" que no es más que el reforzamiento del estigma en contra de cualquier experiencia de vida que no sea heterosexual. Este discurso ha tenido buena parte de aceptación y réplica por parte de la clase política y servicio civil de las instituciones públicas.

### 4.3 Hallazgos sobre el acceso a las dependencias y el monitoreo de la campaña de inclusión social

---

- 1) La identificación personal (DPI), que en la mayoría de los casos es el documento necesario para ingreso y registro de visitas fue de las mayores dificultades en el ingreso a las entidades públicas. En algunas concretamente porque se les requería mientras que el resto de personas ingresaban sin ningún problema; y en otras se pudo percibir que, al revisar el DPI, los encargados del ingreso notaban la diferencia entre nombre de género y sexo masculino, dándose un incremento de la hostilidad. Aun correspondiendo el nombre con la identidad de género persistía la violencia.
- 2) Las murmuraciones y burlas fueron la manifestación más recurrente de la violencia verbal y la agresión contra las monitoras, sobre todo en las instancias policiales. Puede caracterizarse esta forma violenta con el trato que desde el inicio y en casi todos los casos, se las trataba como hombres a pesar de ser notable la expresión de género como mujeres. Por otro lado, las murmuraciones tenían una connotación de burla y con intención de denigrar.
- 3) Ciertos tipos de agresiones no fueron registrados ni compartidos inmediatamente después de las visitas porque algunas formas de violencia hacia las mujeres trans han sido tan normalizadas por la recurrencia con que se experimentan. Sin embargo, este ejercicio ha generado el interés por fortalecer la denuncia de actitudes transfóbicas.
- 4) Como parte del mecanismo de identificación, REDMMUTRANS GUATEMALA estableció que las monitoras salieran al campo plenamente identificadas con su gafete institucional y con los chalecos respectivos. Una mirada interna indicaba que usando uniforme y plenamente identificadas, podían tener un mejor trato o una atención mejorada. Otra postura es que aún con el uso de uniforme el trato era el mismo, dado que prevalecía el prejuicio por ser mujer trans.



## 5. TESTIMONIOS DE TRANSFOBIA EN EL EJERCICIO DE LA OBSERVACIÓN NO PARTICIPATIVA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS

### **Una conclusión general es:**

*Las instituciones públicas son aún lugares hostiles para las mujeres trans que buscan acceder a sus derechos en salud, identidad, seguridad y servicios básicos. En el desarrollo de la observación se registraron 26 casos de VIOLENCIA.*

*“Una de las operativas evidenció en su expresión el desagrado de ver a una persona trans y al momento de atenderme lo demostró.” Testimonio 1*

*“Exclusión en la Secretaría Municipal al no darnos información sobre si estaba o no el alcalde municipal.” Testimonio 2*

*“Al momento de realizar la entrevista la operativa fue demasiado expresiva en su desinterés de brindar información por ser una mujer trans.” Testimonio 3*

*“Se nos agredió verbalmente con murmullos en la oficina de la Dirección Municipal de la Mujer.” Testimonio 4*

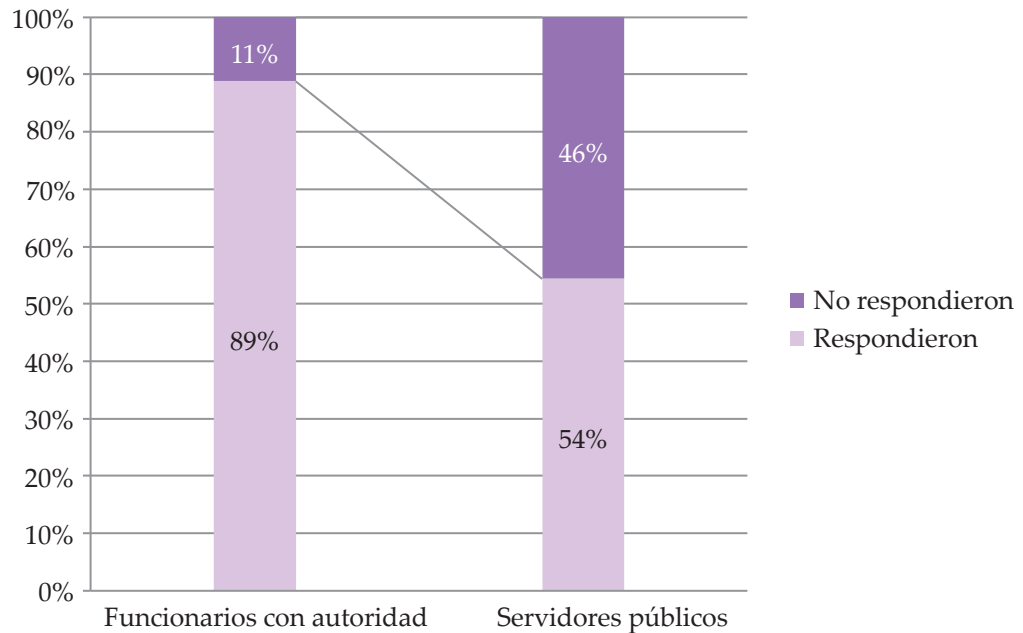
*“Violencia verbal al recibir burlas de un funcionario público al momento de entrar.” Testimonio 5*

*“Trato diferenciado por estigmas sociales que pesan en las mujeres trans. El entrevistado se mostró incómodo por la entrevista, no prestó atención al momento de realizarse.” Testimonio 6*

*“El jefe de PNC no quiso atenderme e indicó que no tiene tiempo.” Testimonio 7*

## 6. APROXIMACIONES AL CONOCIMIENTO DE FUNCIONARIOS Y SERVIDORES PÚBLICOS SOBRE IDENTIDAD DE GÉNERO

Gráfica 6 Número de entrevistas a funcionarios y servidores públicos  
De febrero a septiembre de 2018



Se realizaron 125 visitas y se concedieron 179 entrevistas, 111 fueron a funcionarios considerados en el rango de autoridad en cada sede y 68 empleados públicos de las dependencias. Se esperaba tener 250 entrevistas de cada dependencia (125 funcionarios y 125 empleados), no obstante, del total de las entrevistas sólo el 89% de funcionarios atendieron la entrevista, mientras que 54% fue de empleados públicos.

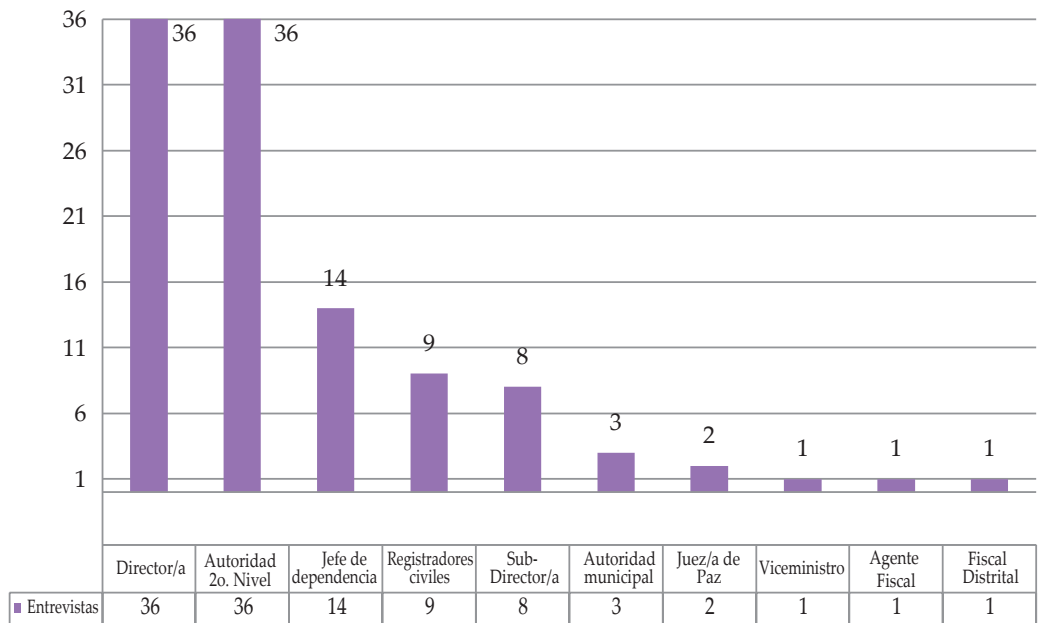
Algunas de las experiencias de las monitoras al realizar este ejercicio fueron:

- Al inicio del ejercicio la herramienta no fue tan comprensible para las monitoras, y esto fue mejorando a partir de la aplicación del instrumento.
- Con la entrevista la mejora fue notoria en la medida en que se iban familiarizando con las preguntas y el guión. En su desarrollo se dirigían directamente al funcionario con autoridad o jefatura superior, para que les delegara con el servidor público.
- En otros casos como en el RENAP, en donde es alta la demanda de atención al público y casi todo el personal se encuentra en atención directa, no se logró obtener esta segunda entrevista.

- En algunos otros casos, no había mucho personal y el funcionario de alto nivel era quien para efectos de este ejercicio fungía las labores de servidor o persona en atención al público y sólo se realizaba una única entrevista de acuerdo a la disponibilidad de personal.

Analizando el segmento de funcionarios con autoridad se encontró que se entrevistó en gran parte a directores y directoras, así como un gran grupo de autoridades denominadas en este informe como de segundo nivel. En este grupo se encuentran funcionarios y empleados públicos que estaban de forma interina en la sede de la institución, o bien fueron delegados por la autoridad competente para atender la entrevista de las monitoras de REDMMUTRANS GUATEMALA.

**Gráfica 7** Autoridades entrevistadas en el monitoreo  
**De febrero a septiembre de 2018**



Esta gráfica corresponde a las y los funcionarios con autoridad o jefaturas de dependencia o servicio. Un ejemplo de ello es un caso del Centro de Salud de San Pedro Sacatepéquez, el Doctor que dirige la entidad delegó a la psicóloga ya que se encontraba atendiendo a una persona al momento de hacer la visita.

En otros casos el funcionario no se encontraba, estaba de viaje o no se contaba con cita previa para la entrevista. Cabe señalar que, en la mayoría de los casos, se enviaron correos electrónicos informando del ejercicio y de la visita. En algunos casos pidiendo cita específica pero no se obtuvo respuesta.

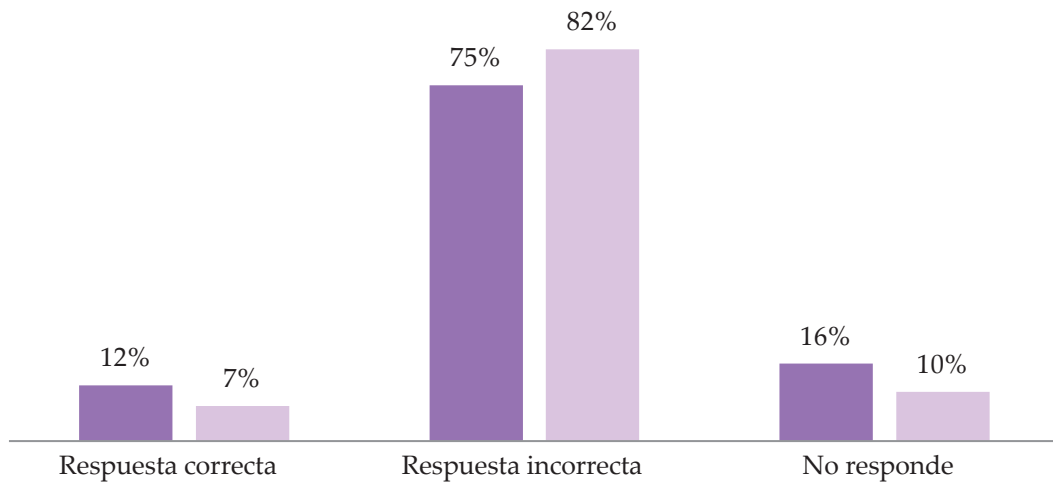
Un caso especial fue una visita a la doctora del Centro de Salud de San Miguel Petapa, dijo no tener mucho tiempo para la entrevista y al percatarse que se tomaban fotografías a los afiches indicó que era prohibido hacerlo en el establecimiento. Tuvo un trato distante y cortante.

Es importante mencionar que algunas experiencias fueron fructíferas y con buena disposición en cuanto a la interlocución con autoridades de alto nivel. Tal es el caso del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, donde la Ministra designó a uno de sus Viceministros quien a su vez se hizo acompañar de su equipo para la atención de la visita. Se tuvo también la atención directa del Alcalde de San Raymundo y el Juez de Paz de Villa Nueva.

**Gráfica 8**    **Sondeo del conocimiento en funcionarios y servidores públicos sobre mujeres trans**

**De febrero a abril de 2018**

- ¿Para usted qué es un hombre trans? Funcionario/Autoridad
- ¿Para usted qué es un hombre trans? Servidores públicos



Las preguntas fueron elaboradas de manera capciosa y se establecieron tres conceptos de hombre trans, para que las personas entrevistadas pudieran optar por una. Un porcentaje bastante bajo dio una respuesta correcta y otro porcentaje similar decidió no responder.

Inicialmente se realizaba la pregunta directa leyendo los conceptos a la persona entrevistada pero en muchos casos no era comprensible y se repetía la lectura.



Monitora realizando entrevista en Ministerio Público en el municipio de Villa Nueva (2018)

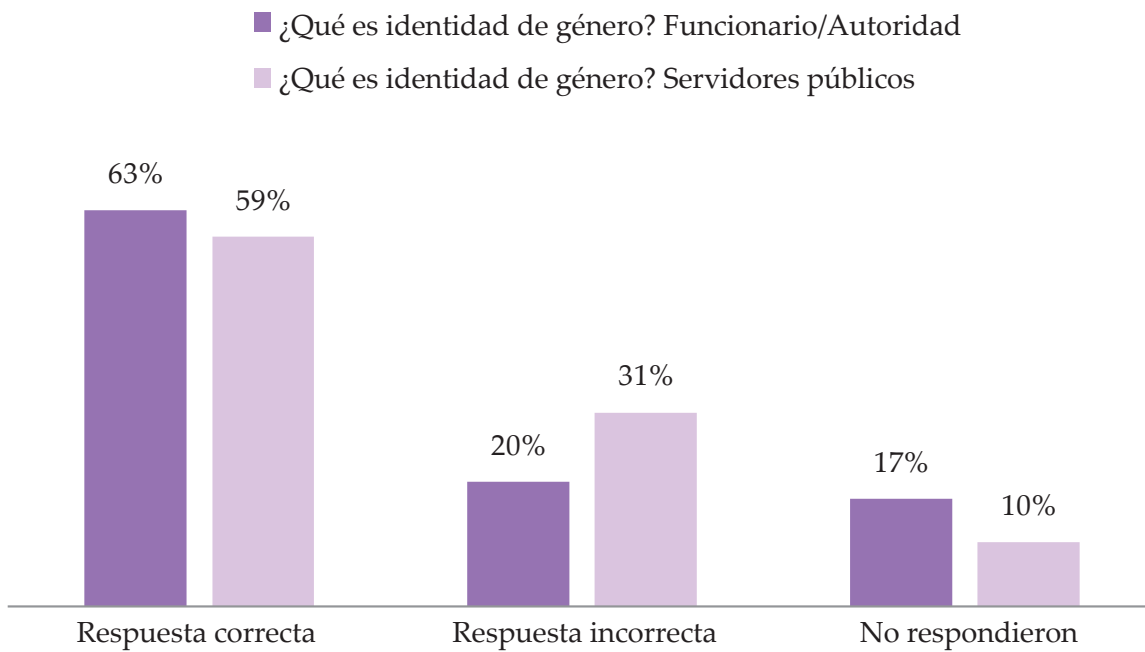
Ante esto se optó por darle el documento con las preguntas y esto fue mejor, dado que se generaba confianza para elegir las respuestas, aunque esto no siempre fue correcto.

Con la pregunta capciosa se constató que lejos de beneficiarlas o generar conocimiento les resultó en desventajosa, dado que la mayoría las percibía a ellas como hombres y no de acuerdo a su expresión femenina, consideraban por tanto que eran “Hombres trans”.

Si bien las preguntas fueron elaboradas de manera técnica lo que supone un grado de complejidad, es notorio que ni siquiera los funcionarios con autoridad manejaban información sobre los diferentes conceptos que refieren a la identidad de género u orientación sexual. En una entrevista, ante la pregunta el funcionario en San Raymundo acudió al buscador en internet, pero tampoco demostró claridad respecto a su lectura.

Gráfica 9 Sondeo del conocimiento en funcionarios y servidores públicos sobre identidad de género

De febrero a septiembre de 2018



La diferencia de conocimiento entre la definición de hombre trans e identidad de género es significativa. Sólo un 12% de funcionarios con autoridad respondieron correctamente la pregunta relacionada a la definición de hombre trans, mientras que en la identidad de género 63% respondió correctamente.

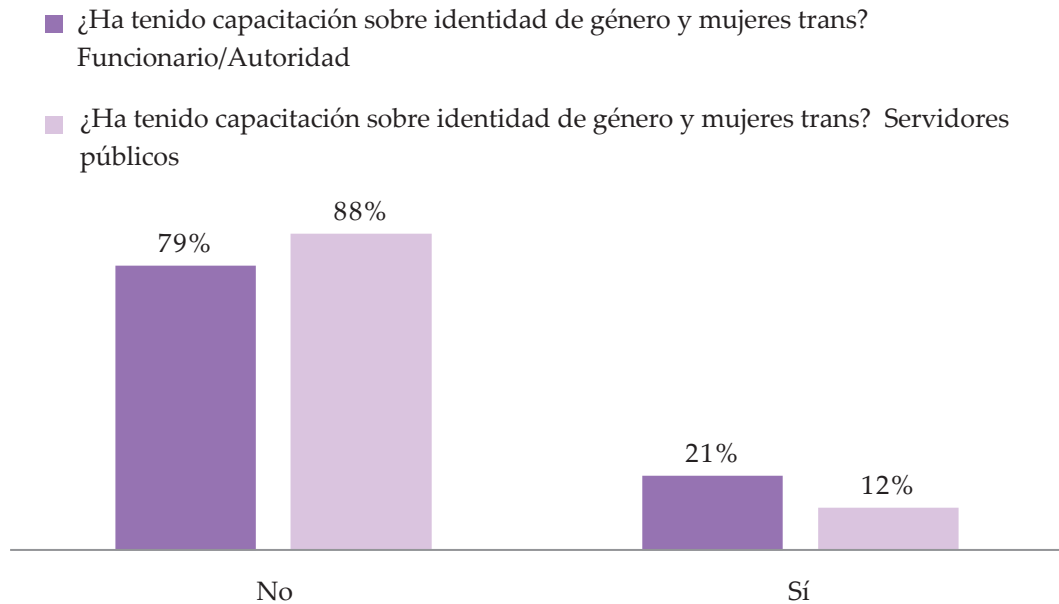
El servidor público, quien tiene más contacto con la población es el grupo que tiene menos conocimiento del tema de acuerdo con las respuestas. Llama la atención que en la pregunta sobre identidad de género fueron pocos los que no respondieron, mientras que en la pregunta sobre la definición de hombre trans las proporciones fueron de 75 (funcionarios) y 82 (empleados públicos).

En el taller de revisión de los datos del monitoreo el equipo de REDMMUTRANS GUATEMALA planteó dos posibles hipótesis para explicar esto:

- Los prejuicios y la transfobia en las autoridades de las sedes o dependencias no permiten socializar el conocimiento con el resto de funcionarios y empleados públicos de las instituciones y mientras no existan lineamientos o directrices que les obliguen a trasladar el conocimiento, se continuará con la falta de información sobre identidad y expresión de género, así como de orientación sexual, lo que permitiría la continuidad de violaciones de derechos humanos y atención en la prestación de servicios públicos fundamentales.
- Es posible que los esfuerzos para concientizar e informar a los funcionarios y empleados públicos estén orientados más en promover conocimiento sobre la identidad de género o la temática de género, encasillando en este tema a todas las personas de la diversidad sexual o sexualidades heterodoxas, dejando atrás las especificidades de cada una de las manifestaciones de la comunidad LGBTIQ+.

**Gráfica 10** Sondeo del conocimiento en funcionarios y servidores públicos sobre capacitaciones

**De febrero a septiembre de 2018**

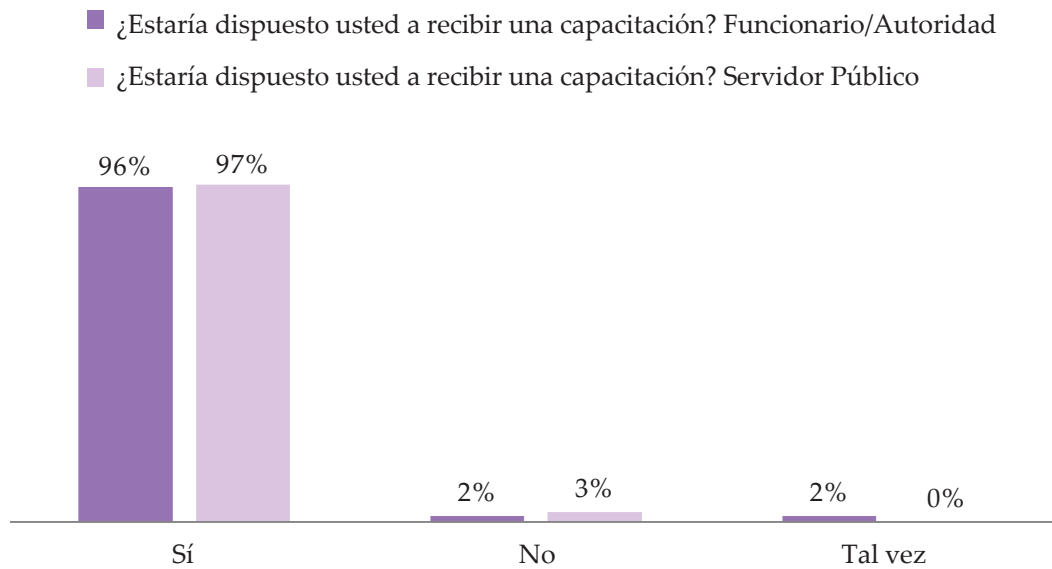


REDMMUTRANS GUATEMALA consideró importante consultar si los funcionarios y empleados públicos han tenido algún tipo de formación sobre la identidad de género y mujeres trans. La gráfica anterior muestra que 79% de los funcionarios no ha recibido capacitación sobre este tema, mientras que 88% de los empleados públicos tampoco han recibido formación en la materia.

La diferencia entre los funcionarios y empleados públicos que respondieron que sí han recibido capacitación, es de 57% entre estos dos grupos, por lo que se observa que son más funcionarios con autoridad los que han tenido oportunidad de capacitarse que los empleados públicos.

**Gráfica 11** Sondeo del conocimiento en funcionarios y servidores públicos sobre capacitaciones

**De febrero a septiembre de 2018**



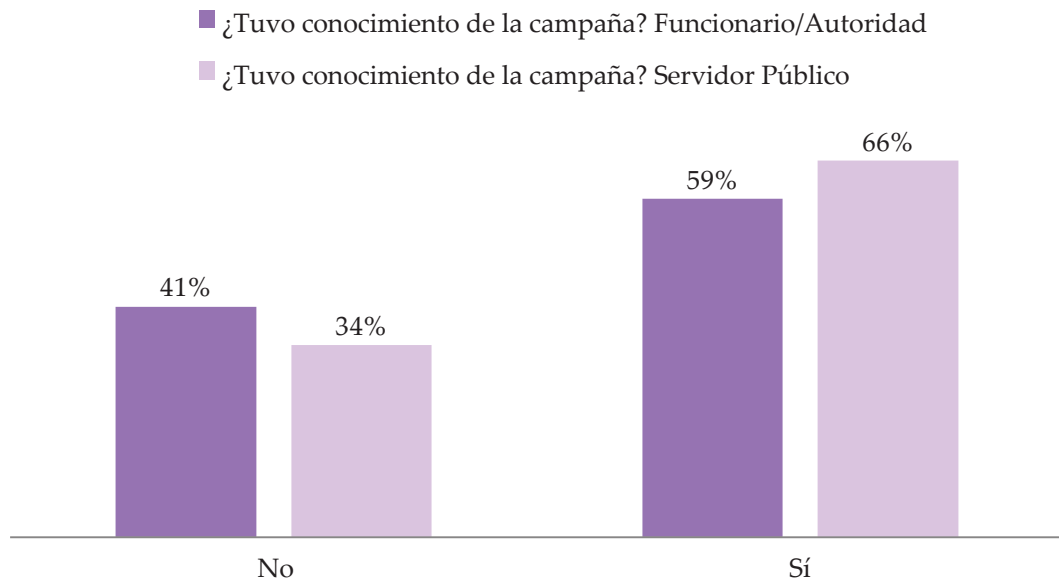
La gráfica muestra un alto porcentaje en ambos grupos con interés en recibir formación en esta materia. Algo que resaltaron en la entrevista fue que necesitan la autorización de sus superiores para participar en talleres de formación.

El grupo que más interesado estuvo por un punto porcentual de diferencia, es el de servidores públicos quienes atienden al público. Sin embargo 2% de funcionarios y 3% de empleados al hacerles la pregunta de manera personal indicaron que no les interesa formarse en los temas y que sólo participarían si les delegan la responsabilidad de asistir.

Desde la perspectiva de REDMMUTRANS GUATEMALA es importante que los empleados públicos que atienden a la población en las distintas entidades de Estado que prestan servicios públicos o ejecutan lineamiento de políticas públicas vinculadas a derechos humanos, sean capacitados sobre identidad y expresión de género, así como la temática LGBTIQ+ para reducir las violaciones de derechos humanos y atención a los servicios básicos de las mujeres trans que buscan ejercer sus derechos.

**Gráfica 12** Sondeo del impacto de la campaña de inclusión social de REDMMUTRANS GUATEMALA

**De febrero a septiembre de 2018**



Una de las conclusiones en el taller de revisión de datos del equipo de REDMMUTRANS GUATEMALA fue que gran parte de funcionarios y empleados públicos de las entidades visitadas, indicaron que sí habían tenido conocimiento sobre la campaña Inclusión Social de Mujeres Trans en Guatemala, pero que su percepción al momento de la entrevista es que fue una respuesta por compromiso al mostrar en su expresión inseguridad y dudas. La gráfica anterior muestra los detalles de las respuestas de los dos segmentos de personas entrevistadas.

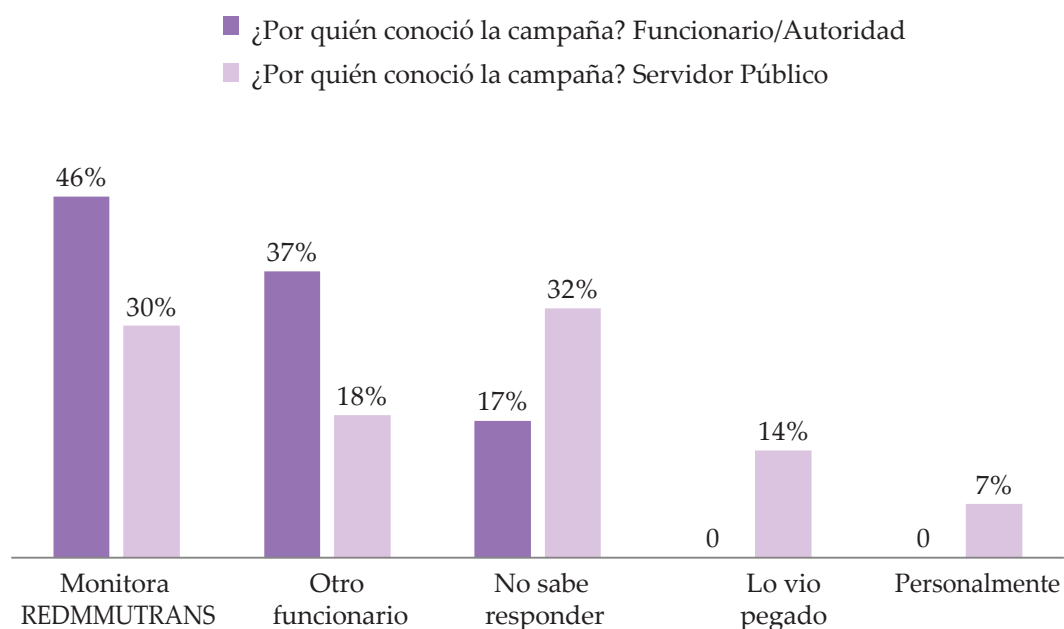


Monitoras de REDMMUTRANS GUATEMALA entrevistando a funcionaria del juzgado de paz y delitos contra la vida en Amatitlán (2018)



### Gráfica 13 Monitoreo de la campaña inclusión social

De febrero septiembre de 2018



Al preguntar a funcionarios y empleados públicos sobre el medio por el cual tuvieron conocimiento de la campaña, un gran porcentaje de funcionarios (46%) y empleados públicos (30%) indicaron que a través de la monitora de REDMMUTRANS GUATEMALA tuvieron conocimiento de la campaña.

Aunque se reconoce el esfuerzo que esta organización hizo para la socialización de la campaña desde el 2015, en el taller se concluyó luego de un debate sobre este hallazgo que, en los municipios del departamento de Guatemala, en su mayoría las monitoras fueron atendidas por funcionarios con autoridad a diferencia de la ciudad de Guatemala en donde no se logró esta cercanía. Las sedes son más pequeñas en los municipios y en la capital los filtros son mayores para ser atendidas por las autoridades (Ministerios, Secretarías de Estado, etc).

Las dos últimas columnas que corresponden a servidores públicos, indicaron que vieron material de la Campaña publicada en su institución y otros de manera personal o por iniciativa propia supieron del porqué el afiche estaba en el lugar. Es importante recalcar que sólo los funcionarios y empleados que atienden al público tuvieron esta iniciativa.

En la reflexión grupal con el equipo de REDMMUTRANS GUATEMALA sobresalió que, como parte de la sociedad civil organizada, se ha trabajado en procesos de sensibilización a la población y en concientización en el servicio civil de las entidades públicas, promocionando los derechos humanos de las mujeres trans. Lo anterior seguirá siendo una acción prioritaria para la organización.

## 7. APRECIACIONES DEL EJERCICIO DE MONITOREO DE LA CAMPAÑA INCLUSIÓN SOCIAL DE LAS MUJERES TRANS EN GUATEMALA



Equipo técnico de REDMMUTRANS GUATEMALA y consultores en taller de socialización y revisión de datos.

Posterior al análisis de los resultados del monitoreo de la campaña Inclusión Social de las Mujeres Trans en Guatemala, se hizo una revisión del trabajo de campo para indagar sobre la experiencia de las monitoras en el ejercicio de sus responsabilidades en cada visita realizada, para discutir en grupo las apreciaciones y conclusiones generales de la investigación.

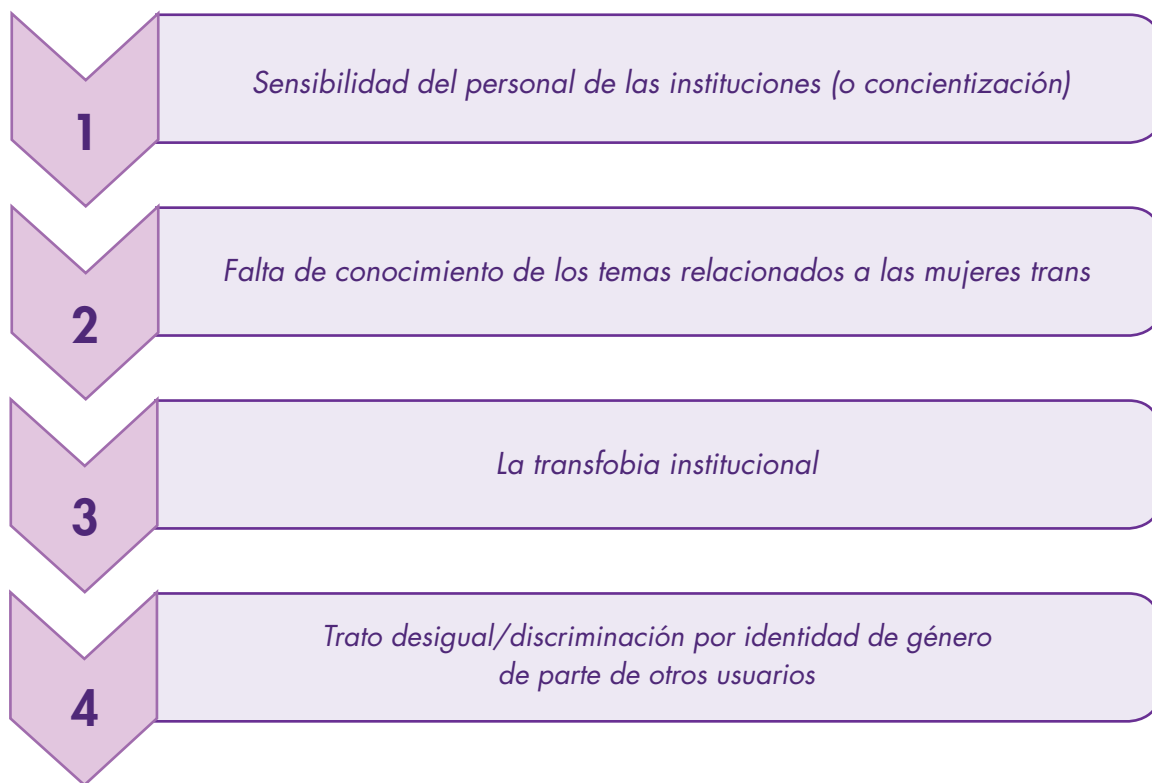
Las preguntas orientadoras de este ejercicio fueron: “¿Están de acuerdo que en su mayoría no se tuvo problemas al ingresar a las instituciones?” seguido por “Objetivamente –¿Cuáles son los mayores obstáculos que enfrentan las mujeres trans en las dependencias públicas para ser tratadas igual? ¿Es superable o no?”, y “¿Cuál sería el orden de obstáculos de mayor a menor importancia?”.

Este ejercicio fue acompañado por otras integrantes de la organización, facilitado por dos consultores expertos en temas de participación ciudadana, rendición de cuentas y promoción de derechos humanos.

La conclusión general fue que, aunque se registró un 86% de las visitas sin problemas para ingresar a las instituciones, existe una normalización de la violencia en las monitoras que, en su empoderamiento, hacen caso omiso en la discriminación, murmuraciones, violencia verbal y transfobia. Este hecho permitió registrar en la ficha que en el ingreso no hubo problema, aunque en el taller de revisión les pareció todo lo contrario al resultado.

Tanto las monitoras como las integrantes de la organización que acompañaron el taller de revisión de datos del monitoreo, indicaron que son sujetas de violencia verbal o de discriminación cuando demandan servicios públicos o ejercer sus derechos humanos en las instituciones del Estado.

Cuando se preguntó cuáles creían que eran los mayores obstáculos al ingresar a las dependencias para ejercer sus derechos o acceder a los servicios públicos básicos, por orden de prioridad, ellas identificaron cuatro de ellos:

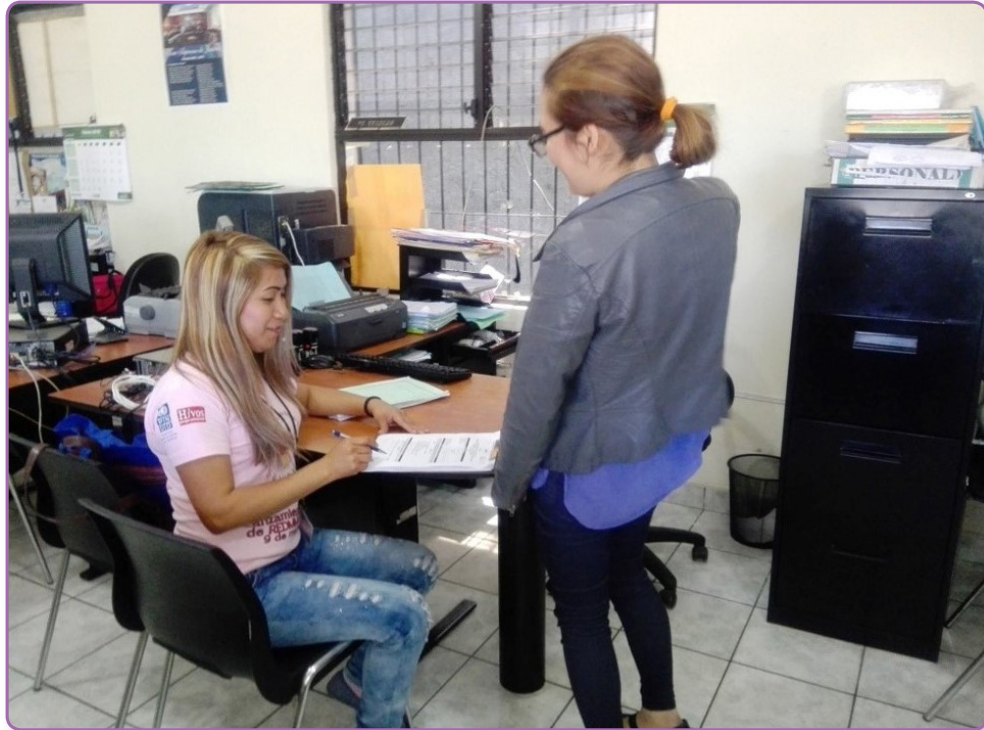


Cuando se preguntó a las participantes del taller de revisión de datos del monitoreo qué orden darían tomando en cuenta que hay obstáculos en los cuales desde la sociedad civil podían influir y otros que sólo podían contribuir para reducir el impacto, indicaron que el concientizar a los funcionarios y empleados públicos era algo en lo que pueden contribuir y es posible influir en la implementación de políticas, mientras que reducir la discriminación del resto de la sociedad era algo que tomaría más tiempo y trabajo hacerlo.

Se indicó que se puede trasladar conocimientos a través de la información y procesos de formación, lo cual genera algún nivel de sensibilidad en el funcionariado público y en la práctica, contar con algunos conocimientos sobre diversidad sexual puede reducir la discriminación. Pero enfrentar la transfobia requiere de mayores esfuerzos.

De acuerdo con las participantes, se percibe la existencia de transfobia institucional como resultado de un sistema binario del patriarcado que establece o mandata comportamientos y expresiones de género a todos sus miembros, respecto a cómo debe comportarse y verse una

mujer y un hombre. Aunque en los resultados del monitoreo se registró algún nivel de conocimiento en el servicio civil y funcionarios, parece ser que no es un conocimiento profundo el que se tiene de cada población de la diversidad sexual, es decir que se equipara la realidad de las mujeres trans a la de personas “lgbq+” o a la realidad gay.



Monitora comparte su experiencia del monitoreo en el taller de revisión de datos. (2018).

Como lo notamos en este ejercicio, la mera expresión de género de las monitoras propició toda una serie de reacciones en el tratamiento hacia ellas, desde la agresión directa, la conversión religiosa, un trato denigrante o comportamiento abusivo. La transfobia y por ende el trato desigual, en función de la identidad de género resultan cuestiones estructurales que se construyen y reproducen desde la familia y tiene una manifestación en el ámbito privado y lo público.

Desde el aprendizaje cultural que se traslada a la infancia en la que se les ve como personas anormales o enfermas. Pasa por una cosificación y sexualización de los cuerpos, en que la genitalidad de las personas es el eje central de las valoraciones que se tiene para el tratamiento (prejuicios de genitalidad); esto significa que tener una “discordancia” entre el sexo asignado al nacer y la identidad y expresión de género propicia todas estas maneras de trato desigual y violento contra las mujeres trans.

REDMMUTRANS GUATEMALA considera importante que en las instituciones públicas obligadas constitucionalmente a proveer los servicios básicos desde el enfoque de derechos humanos sin discriminación alguna, se siga vulnerando a las mujeres trans en gran parte de las entidades públicas.

## 7.1 ¿Por qué no tienen acceso las mujeres trans a las instituciones públicas para ejercer sus derechos y buscar servicios públicos?

De acuerdo con las integrantes y equipo técnico de REDMMUTRANS GUATEMALA, existen razones estructurales y sociales que no les permite ingresar libremente a las instituciones públicas para ejercer sus derechos y buscar servicios públicos al igual que el resto de la población –heterosexual. Algunas identificadas y validadas en grupo fueron:



A manera de explicación se describe que:

- ❖ **Desinterés en el uso de los servicios públicos:** De acuerdo con las mujeres trans integrantes de la organización, existe la idea de los funcionarios y empleados públicos, así como de las autoridades, que no es necesario tener mayor información sobre identidad de género porque las mujeres trans no usan los servicios y no visitan las entidades públicas. Ellos no toman en cuenta el nivel de violencia o discriminación que sufren las mujeres trans en estos espacios públicos. Tanto por quienes atienden como por parte del público en general.
- ❖ **Violencia psicológica institucional:** De acuerdo con la experiencia de las integrantes de REDMMUTRANS GUATEMALA, se da una violación institucionalizada del derecho de la identidad y expresión de género. Sus vivencias les permiten indicar que el trato en gran parte de las instituciones, generalmente se les hace utilizando pronombres masculinos

al referirse o dirigirse a ellas. No toman en cuenta la expresión de género femenina de ellas y se las refiere como “caballero”. Otra forma de violencia psicológica es el uso del nombre legal del Documento Personal de Identificación en los casos en que no se tiene cambio de nombre en las usuarias.

- ❖ **Temor a ser discriminadas:** Según las monitoras e integrantes de la organización, en gran parte de la población trans se tienen mucho temor en utilizar los servicios de salud, educación y seguridad por la situación de transfobia en las instituciones. Muchas, por ejemplo, prefieren buscar servicios de salud privados para evitar ser tratadas con discriminación y violencia en las entidades públicas, pero en el caso de salud y justicia prefieren dejar en la impunidad cualquier vejamen o delito cometido contra ellas por el miedo a ser tratada de manera prejuiciosa durante su denuncia ante autoridades correspondientes.
- ❖ **Falta de políticas, lineamientos y protocolos de atención a las mujeres trans:** Todas las participantes estuvieron de acuerdo en que el Estado ejerce una función fundamental y determinante para promover en las instituciones un trato igualitario y no diferenciado en la prestación de servicios públicos y la administración de políticas públicas vinculadas a derechos humanos. En algunos casos, la implementación de políticas o la determinación de lineamientos que promuevan la equidad e igualdad reducirían casos de discriminación hacia las mujeres trans.

Un buen ejemplo, indican ellas es la de un Centro de Salud donde no se le llama al público por nombre sino por número, con esto se evita la violencia psicológica al llamar con el nombre legal a las mujeres trans en los casos donde aún no se han cambiado de nombre en su documento de identidad.



Funcionaria pública siendo entrevistada por la monitora de REDMMUTRANS GUATEMALA visita de monitoreo del 2018



Monitoras realizando una visita de campo en un centro de salud en Ciudad Peronia (2018).

## 8. EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DE LA POBLACIÓN DE MUJERES TRANS

Al ejercicio de monitoreo de la campaña Inclusión de las Mujeres Trans en Guatemala, también se sumó el esfuerzo de poner a prueba el derecho de acceso a la información. Con el apoyo del Instituto Nacional Demócrata y de Acción Ciudadana, se realizaron talleres para sensibilizar e instalar capacidades para el ejercicio de este derecho.

En la estrategia de intervención se determinó incluir en la ficha de monitoreo, una serie que evaluara la capacidad de las instituciones públicas visitadas en atender solicitudes de información y disponer al público de cierta información –la conocida en nuestra legislación, como información pública de oficio.

Luego de concluir las visitas de campo en los 17 municipios del departamento de Guatemala, en el taller de revisión de datos se abordó este tema para profundizar en los hallazgos reportados en la ficha.

Entre los resultados generales resalta que en la mayoría de dependencias/sedes municipales de las entidades públicas visitadas en los municipios, no cuentan con una Unidad de Información Pública, lo que dificulta realizar solicitudes de información a falta de una persona encargada de atender este tipo de peticiones.

Sólo en 18 visitas a entidades del Estado se pudo realizar este ejercicio, todas en la ciudad de Guatemala por concentrarse en la capital las oficinas centrales de ministerios, secretarías de Estado y otras instituciones públicas.

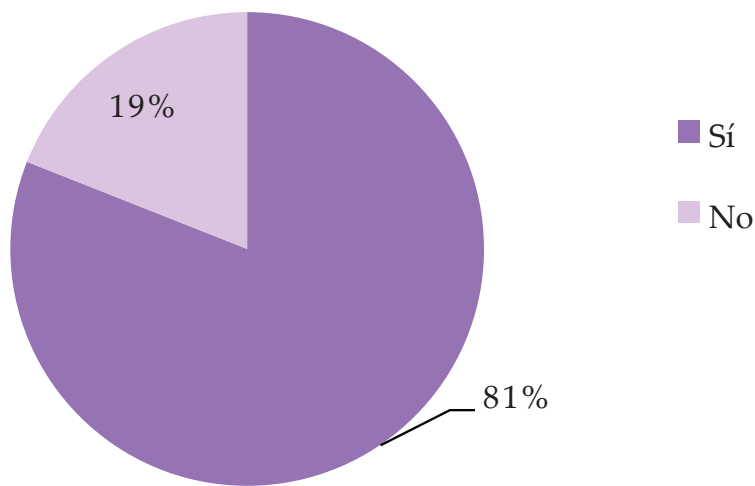
Es importante mencionar que todas las solicitudes que las monitoras realizaron, se hicieron de forma verbal, una de las formas que establece la Ley de Acceso a la Información Pública.

De acuerdo al reporte de las monitoras en 81% de las dependencias visitadas no recibieron orientación para realizar su solicitud de información pública. La falta de conocimiento sobre los procedimientos en acceso a la información no permitió que se efectuaran efectivamente las peticiones de las solicitantes. La gráfica 14 muestra los detalles de este resultado.



### Gráfica 14 Orientación en las solicitudes de información

De febrero a septiembre de 2018



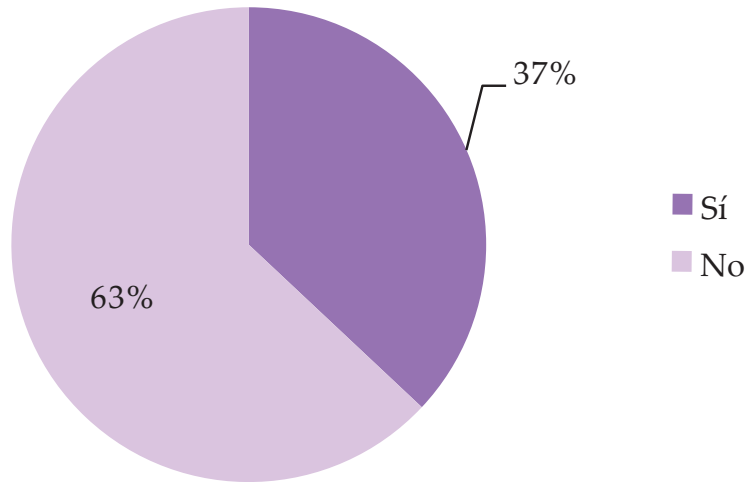
En algunos casos les fue preguntado a las monitoras para qué les iba a servir la información y en otros, se les pidió llevar una carta de la organización o la solicitud por escrito para gestionarla. En el ejercicio también se observó la solicitud de otro documento para dar trámite a la requisición de información como el DPI.



Monitora en visita a centro de salud de la zona 5, Guatemala. (2018)

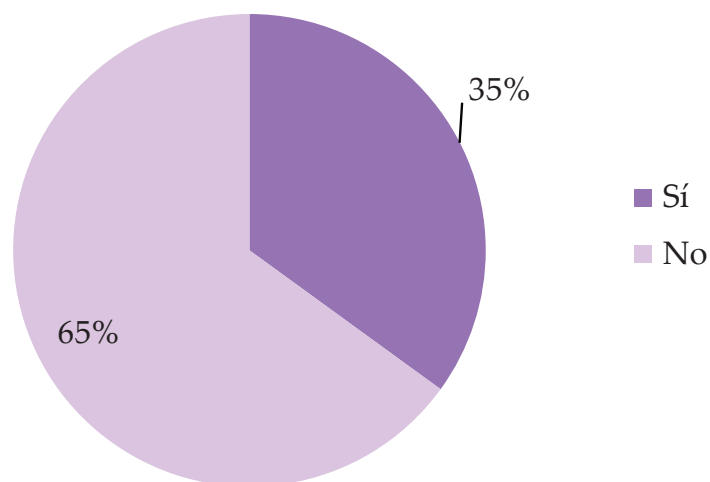
Las monitoras también registraron que en 37% de las entidades visitadas se les pidió llenar un formulario como condicionante para recibir la solicitud de información. Sólo en 3 casos de los 18, se les entregó una constancia o comprobante de haber hecho su solicitud de información.

**Gráfica 15** Condiciones para recibir solicitudes de información  
**De febrero a septiembre de 2018**



En resumen, las monitoras que realizaron las visitas de campo registraron que en las pocas entidades públicas visitadas no fue posible acceder a información pública. En el 65% (12 entidades) las monitoras no pudieron ejercer su derecho de acceso a la información, mientras en un 35% (6 entidades) realizaron la gestión pertinente. La gráfica 16 muestra a detalle este resultado.

**Gráfica 16** De monitoreo del ejercicio de acceso a la información  
**de febrero a septiembre de 2018**



Una de las conclusiones derivadas del taller de revisión de los resultados de monitoreo, ha sido que para las mujeres trans es importante contar con información que les ayude a mejorar sus condiciones de vida.

El tener acceso a las dependencias para ejercer su derecho de acceso a la información también les permite participar de igual manera que el resto de las poblaciones, porque ven en este derecho una oportunidad de optar a otros. Por ejemplo, ellas indicaron que con información relacionada a la preparación o formación técnica, muchas podrían dejar la prostitución para dejar de arriesgar su vida en las calles y con los riesgos de enfermedades que conlleva esta ocupación.

Para la organización misma, es importante el derecho de acceso a la información para realizar su trabajo en favor de las mujeres trans, para realizar auditoría social y proponer cambios o implementación de políticas que busquen la igualdad y equidad en la prestación de servicios y goce de derechos.



Integrantes de REDMMUTRANS GUATEMALA participando en taller de fortalecimiento de acceso a la información pública (2018)

## 9. RECOMENDACIONES

### *Generales:*

- 1) Que se deben facilitar procesos de formación e información constante sobre la temática trans a funcionarios públicos que brindan la atención directa a personas usuarias de sus servicios y generar lineamientos y protocolos de atención a las mujeres trans con pertinencia étnica y cultural, promover en las mujeres trans los servicios de las instancias e informarlas cómo acudir y demandar a las entidades los servicios sin estigma y discriminación, para contribuir a mejorar el acceso a la salud pública, a la seguridad y protección de las mujeres trans y garantizar el derecho a la identidad de género.
- 2) Implementar la campaña y el ejercicio de monitoreo en otro departamento de Guatemala para también medir el conocimiento y el trato hacia las mujeres trans en las delegaciones de servicios públicos a nivel departamental.
- 3) Realizar la presentación y entrega del informe “Monitoreo de la Campaña Inclusión Social de las Mujeres Trans en Guatemala” en un foro público con instituciones del estado monitoreadas, organizaciones de sociedad civil y cooperación internacional.

### *Específicas:*

Ante los hallazgos del monitoreo de la Campaña Inclusión Social de las Mujeres Trans, la organización sugiere lo siguiente para promover acciones que trasciendan a la inclusión social de las mujeres trans en Guatemala.

Para disminuir los tratos diferenciados o la exclusión institucional en las entidades públicas visitadas, se recomienda:

- 1) Al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, al Registro Nacional de las Personas, al Ministerio de Educación y a la Policía Nacional Civil a implementar una política de no discriminación hacia la población LGBT en especial para las mujeres trans para promover confianza en el uso de los servicios y garantizar los derechos humanos en salud, educación y protección de las personas.
  - a) Parte de estas políticas deben incluir la implementación de capacitaciones para el personal de primer ingreso, así como la formación del personal permanente sobre identidad de género y sobre derechos humanos de las personas LGBT enfocado en mujeres y hombres trans.
  - b) Implementar en el sistema de monitoreo o supervisión del ejercicio de las responsabilidades y funciones, componentes sobre conocimiento de los derechos humanos de las personas LGBT con enfoque hacia las mujeres y hombres trans.
  - c) Delegar una persona responsable de recoger reclamos de posibles violaciones de derechos humanos dentro de las dependencias que tienen atención a las personas, para recopilar información que sirva al monitoreo del servicio inclusivo y libre de discriminación para las personas LGBT con especial enfoque hacia las mujeres y hombres trans.

- d) Implementar acciones positivas a favor de las mujeres y hombres trans en la contratación de personal y consultores en todos los niveles, para promover la convivencia y socialización con personas LGBT.
- 2) Al Procurador de los Derechos Humanos se recomienda desarrollar un monitoreo constante de las políticas laborales e institucionales para promover la inclusión social de las mujeres trans en las instituciones públicas relacionadas al monitoreo y en aquellas que prestan servicios básicos para la población en general.
- a) Fortalecer la Defensoría de la Diversidad Sexual en políticas que generen acciones orientadas a cambios institucionales a favor de las personas LGBT en especial a las mujeres trans.
  - b) Promover internamente la inclusión de mujeres trans en puestos de trabajo para tener elementos éticos para solicitar cambios en las instituciones.
  - c) Desarrollar una estrategia de capacitaciones a través de las y los educadores para promover la igualdad y no discriminación para los funcionarios y empleados públicos como parte de la facultad que tiene el Procurador de los Derechos Humanos de educar sobre los derechos humanos en Guatemala.
- 3) A las organizaciones de sociedad civil se les exhorta a seguir trabajando de forma coordinada para insistir en la implementación de políticas dirigidas a garantizar los derechos humanos de las personas LGBT con especial enfoque hacia las mujeres trans.
- a) Insistir en el desarrollo de la Estrategia de Salud LGBT ante las instancias correspondientes.
  - b) Proponer, gestionar e implementar leyes que fortalezcan la autodeterminación y el ejercicio de los derechos humanos de forma equitativa para las poblaciones LGBT.

Con el apoyo financiero de:



Proyecto CONVIVIMOS



Con el apoyo técnico de:



Red Multicultural de Mujeres Trans de Guatemala  
Avenida Centroamérica 14-30 zona 1, Ciudad de Guatemala  
Teléfonos: (502) 4005-7724/ (502) 4706-3071  
E-mail: [redmmutransguatemala@yahoo.com](mailto:redmmutransguatemala@yahoo.com)  
[galybracho@yahoo.com](mailto:galybracho@yahoo.com)  
[info.redmmutrans@gmail.com](mailto:info.redmmutrans@gmail.com)  
Facebook: Redmmutrans Guatemala



La reproducción de este material es posible gracias al generoso apoyo del pueblo de Estados Unidos a través de su Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID). El contenido no refleja necesariamente las opiniones de USAID, de Mercy Corps o del Gobierno de los Estados Unidos de América. Acuerdo de Cooperación No. AID-502-A-15-00002.