

Parroquia Nuestra Señora de la Asunción Paleca.



RUTA LOCAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

COMPONENTE 6 DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE CIUDAD DELGADO

COMITÉ MUNICIPAL DE PREVENCIÓN DE VIOLENCIA



**CIUDAD DELGADO |**  6 de MARZO 2019 **|**





Ruta local de atención a víctimas de Ciudad Delgado financiado por el proyecto:

“fortalecimiento del papel de la Sociedad Civil en la mejora de los mecanismo locales y nacionales de atención y protección de los derechos humanos de las víctimas de violencia social en El Salvador”, ejecutado por Cruz Roja Española y Cruz Roja Salvadoreña y cofinanciado por la Unión Europea.

“El Contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de las organizaciones titulares del proyecto y en ningún caso debe considerarse que refleja los puntos de vista de la Unión Europea”

Contenido

[SIGLAS Y ACRÓNIMOS 5](#_Toc2722059)

[INTRODUCCIÓN 6](#_Toc2722060)

[ANTECEDENTES 8](#_Toc2722061)

[OBJETIVOS 9](#_Toc2722062)

[OBJETIVO GENERAL 9](#_Toc2722063)

[OBJETIVOS ESPECÍFICOS 9](#_Toc2722064)

[MARCO CONCEPTUAL 10](#_Toc2722065)

[MESA LOCAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL MUNICIPIO DE CIUDAD DELGADO 23](#_Toc2722117)

[DEBER SER DEL COMPONENTE DE ARTICULACIÓN LOCAL 23](#_Toc2722118)

[RUTA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS 24](#_Toc2722119)

[FASE DE AYUDA INMEDIATA (DE 24 A 48 HORAS) 24](#_Toc2722120)

[a) Atención Médica Inmediata: 24](#_Toc2722121)

[b) Primera Ayuda Psicológica: 25](#_Toc2722122)

[c) ASESORÍA inmediata 26](#_Toc2722123)

[d) Ayuda social inmediata: 26](#_Toc2722124)

[2. AYUDA PROLONGADA 27](#_Toc2722125)

[a) Atención EN SALUD 27](#_Toc2722126)

[b) Reingreso, ingreso y permanencia en el sistema educativo 27](#_Toc2722127)

[c) Asesoría jurídica y Administración de justicia 28](#_Toc2722128)

[d) Medidas sociales 28](#_Toc2722129)

[REPARACIÓN INTEGRAL 28](#_Toc2722130)

[a) Medidas de restitución 28](#_Toc2722131)

[b) Medidas de compensación: 28](#_Toc2722132)

[c) Medidas de satisfacción 29](#_Toc2722133)

[d) Medidas de rehabilitación holística 29](#_Toc2722134)

[e) Garantías de no repetición 29](#_Toc2722135)

[MODELO DE FLUJOGRAMA DE ACCIÓN 30](file:///C:\Users\Psicologia\Desktop\RUTA%20DE%20ATENCIÓN%20A%20VÍCTIMAS%20DE%20VIOLENCIA\RUTA%20REVISADA%20POR%20ISDEMU\RUTA%20REVISADA%20POR%20JEFATURA%20DE%20ISDEMU.docx#_Toc2722136)

[ANEXO 31](#_Toc2722137)

[ANEXO #1 HOJA DE DERIVACIÓN DEL COMPONENTE 6: DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA 32](#_Toc2722138)

[ANEXO #2 HOJA DE RECEPCIÓN DEL COMPONENTE 6 DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA 33](#_Toc2722140)

[ANEXO # 3 HOJA DE SEGUIMIENTO DE CASOS DEL COMPONENTE 6 DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA 34](#_Toc2722142)

[ANEXO #4 USO DE HOJA DE DERIVACIÓN 35](#_Toc2722144)

[ANEXO #5 USO DE HOJA DE RECEPCIÓN DE CASO 36](#_Toc2722145)

[ANEXO #6 USO DE HOJA SEGUIMIENTO DE CASO 37](#_Toc2722146)

[ANEXO #7 ESQUEMA DE USO DE HOJAS DE DERIVACIÓN, RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO 38](#_Toc2722147)

[ANEXO #8 HOJA DE LINEAMIENTOS TÉCNICOS PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS (QUÉ HACER Y QUÉ NO HACER) 39](#_Toc2722148)

[ANEXO #9 INDICADORES QUE SEÑALEN ESTAR ANTE UN CASO DE VIOLENCIA FEMINICDA 48](#_Toc2722150)

[ANEXO #10 DIRECTORIO DE ORGANIZACIONES 52](#_Toc2722151)

[BIBLIOGRAFÍA 59](#_Toc2722152)

PRESENTACIÓN

“Si la humanidad fracasa en conciliar la justicia y la libertad, fracasa en todo”

(Albert Camus)

El componente 6 del Comité Municipal de Prevención de Violencia de Ciudad Delgado, dentro del marco de ejecución del Plan El Salvador Seguro, tiene la responsabilidad de mejorar la atención a las víctimas a través de acciones que aseguren el acceso rápido y efectivo a medidas de reparación, justicia y dignidad para los colectivos más vulnerables afectados por la violencia social.

En ese afán, se ha promovido la creación participativa de una hoja de ruta de atención a víctimas de violencia, en las que se plantea no solamente acciones concretas a la hora de tratar a las personas afectadas, sino también, otras encaminadas a la facilitación de la coordinación y articulación de las instituciones gubernamentales, gobierno local, ONGs y Agencias de Cooperación que realizan acciones que van hacia el mismo fin en el Municipio.

Esta Mesa se compromete a buscar soluciones de calidad para las personas víctimas de violencia a partir de las necesidades específicas y diferenciadas, independientemente de la realidad cambiante en el Municipio y de los problemas y limitantes que surgen en la práctica cotidiana.

Para ello, pretende mejorar la atención a las personas víctimas de violencia, brindada bajo una perspectiva de Derechos Humanos, Enfoque de Género y Victimología, pero no limitada a estos conceptos rectores. Realizará las gestiones pertinentes para ofrecer una atención y protección integral, una asistencia prolongada, y una reparación integral, si así lo ameritan los casos.

Uno de los primeros problemas a enfrentar tiene que ver que muchos hechos violentos son invisibilizados, ya sea por su naturaleza, por temor, por prejuicios sociales o culturales. El propósito de este componente es también contribuir a que se visibilicen los problemas, a que se respeten y garanticen los Derechos Humanos, tal y como lo dictan las leyes de la República y la Constitución, así como el marco internacional legal.

En la línea de mejorar es que del componente 6 de Ciudad Delgado presenta esta Hoja de Atención a Víctimas en la que entiende que no es un documento base acabado, sino que requiere de constante revisión, evaluación y reforma para mejorar, poco a poco, la atención a las víctimas, a través de un compromiso constante y mucho esfuerzo.

Uno de los primeros grandes retos es que este documento sirva de base para establecer los pasos precisos a seguir para la atención a las víctimas de manera inmediata. Sin embargo, no se limita a ello, ya que también busca brindar utilidad a la hora de abordar la violencia como un problema social más amplio. Es por ello, que además conlleva acciones hacia la protección y reparación a las víctimas, y hacia la formación continúa de los miembros del mismo componente, con el fin de tener mejores herramientas metodológicas y teóricas para el abordaje de los problemas a enfrentar.

La Hoja, pues, es el primer paso de una visión más amplia de transformación en el enfoque de atención a víctimas en el Municipio, lo cual implica un compromiso amplio, unificado, y mucho esfuerzo por parte del CMPV, pero también de los y las ciudadanas del Municipio.

SIGLAS Y ACRÓNIMOS

|  |  |
| --- | --- |
| **AMCD** | Alcaldía Municipal de Ciudad Delgado |
| **CAM**  **CAI** | Cuerpo de Agentes Municipales  Centro de Atención Integral de ISDEMU |
| **CIDH** | Comisión Interamericana de Derechos Humanos |
| **CMPV** | Comité Municipal de Prevención de Violencia |
| **CRS** | Cruz Roja Salvadoreña |
| **CSJ** | Corte Suprema de Justicia |
| **CONNA** | Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia |
| **DAV** | Dirección de Atención a Víctimas |
| **FGR**  **FESPD** | Fiscalía General de la República  Fundación de Estudio para la Aplicación del Derecho |
| **FUNDFAM** | Fundación de Apoyo Familiar |
| **GLASSWNG** | Programa Sanando Heridas |
| **HNZ** | Hospital Nacional Zacamil Dr. Juan José Fernández |
| **IML** | Instituto de Medicina Legal |
| **INJUVE** | Instituto Nacional de la Juventud |
| **ISDEMU** | Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer |
| **ISNA** | Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y Adolescencia |
| **ISSS** | Instituto Salvadoreño del Seguro Social |
| **LEIV** | Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres |
| **LEPINA** | Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia |
| **LGBTI** | Lesbianas, gais, bisexuales, transgénero, transexuales e intersexuales |
| **LIE** | Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres |
| **MINED** | Ministerio de Educación |
| **MINSAL** | Ministerio de Salud |
| **MJSP**  **NNA** | Ministerio de Justicia y Seguridad Pública  Niñas, Niño y Adolescente |
| **ODAC** | Oficina de Denuncia y Atención Ciudadana (Policía Nacional Civil) |
| **ONG** | Organización no Gubernamental |
| **OLAV** | Oficina Local de Atención a Víctimas |
| **ONU** | Organización de las Naciones Unidas |
| **PDDH** | Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos |
| **PESS** | Plan El Salvador Seguro |
| **PGR** | Procuraduría General de la República |
| **PNC**  **PNUD** | Policía Nacional Civil  Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo |
| **PREPAZ** | Prevención Social de Violencia y Cultura de Paz |
| **SIS** | Secretaría de Inclusión Social |
| **UCSF** | Unidades Comunitarias de Salud Familiar |
| **VBG** | Violencia Basada en Género |

INTRODUCCIÓN

Para 2016, El Salvador formaba parte de los 10 países con el mayor índice de criminalidad, según el informe que publicó Verisk Maplecroft (BBC Mundo, 2016). Para elaborar el listado, la empresa recoge las cifras de cada país sobre asesinatos, robos, secuestros, extorsión, la efectividad de las fuerzas de seguridad y el riesgo que estas acciones y delitos tiene sobre las economías.

Un año después, el país seguía siendo uno de los más violentos del mundo. En el año 2017, se reportó un promedio de 60.8 muertes violentas por cada 100,000 habitantes, lo que equivale a 10.8 por día. Si bien hubo una reducción de los 5,280 homicidios en 2016 a 3,954 (El Diario de Hoy, 2018), y 3,340 homicidios en 2018, nacer salvadoreña o salvadoreño sigue siendo un riesgo[[1]](#footnote-1). En el año 2018 el índice de muertes violentas contras la mujer fue de 383 según datos de la PNC.

En Ciudad Delgado según datos de la Delegación de la PNC, en el año 2018 se cometieron 72 homicidios, 21 de estos fueron cometidos en el cantón Arenales, y en el puente Las Mulas 15 homicidios. Según datos de ISDEMU, las atenciones de mujeres que enfrentan violencia por razón de género del municipio de Ciudad Delgado, fueron un total 57 atenciones en el transcurso del año 2018[[2]](#footnote-2), de este dato el 57.89 % son casos de violencia psicológica, el 14 % física, el 13 % violencia económica y la feminicida un 3.51%, ocupando así el municipio, el puesto número 8 a nivel del departamento de San Salvador. Este dato corrobora la investigación del estudio del impacto de la violencia en el ejercicio de los derechos humanos en Ciudad Delgado[[3]](#footnote-3), que revela que más del 30 % de la población afectada a casusa de la violencia social son las mujeres y un 45 % niñez y juventud, donde por lo menos la mitad de este porcentaje son mujeres, ampliando el foco de la violencia en las características propias de situación de vulnerabilidad.

Por otra parte, en el país se registra otra manifestación de violencia, siendo el desplazamiento forzado interno violentando el derecho de libertad de circulación de las personas; debido al control de las pandillas. Esto, a su vez, demanda una respuesta diferente de parte de las municipalidades y del gobierno.

Muchos hechos violentos son invisibilizados o no tienen la atención necesaria para que sean combatidos de manera oportuna. La atención recae sobre todo en el mayor de los hechos violentos, el asesinato; pero la violencia intrafamiliar, la violencia contra las mujeres por su condición de género, las violaciones, el acoso sexual, los casos de trata de personas y otras formas de violencia, no sólo no son reportados en muchas ocasiones, sino que han sido asumidos como algo “normal”, cotidiano.

El presente documento tiene como objetivo brindar atención integral, especializada, eficiente y eficaz a las víctimas de violencia en el Municipio de Ciudad Delgado, con especial énfasis en formas de violencia que son invisibilizadas.

Además cuenta con el sustento del marco jurídico nacional e internacional de los que El Salvador es firmante, así como la base teórica sobre los enfoques rectores principales que se utilizan para el análisis de la violencia, la prevención de esta y la atención a las personas víctimas. En el mismo, se plantea el marco teórico y conceptual, que será la base en la atención integral a las personas víctimas, las acciones a implementar de acuerdo a cada caso y las competencias institucionales, con énfasis en garantizar la menos re victimización posible.

Por otra parte, también se plantean las necesidades de este componente por seguir creciendo, articulando y armonizando protocolos de actuación entre las instituciones que brindan servicios especializados a las víctimas de la violencia en el municipio.

Finalmente se cuenta con un apartado de anexos donde se encuentra; la hoja de referencia de casos, criterios a considerar para brindar una atención, los indicadores para valorar el riesgo en casos de violencia contra las mujeres por su condición de género, el directorio de las y los referentes institucionales que integran dicho componente.

ANTECEDENTES

En el año 2014 tras el nuevo cambio de gobierno, se establece como prioridad nacional de la seguridad ciudadana dando pie a la elaboración de la “Política Nacional de Justicia, Seguridad y Convivencia 2014-2019”, cuyo enfoque integral permite catalogarla como Política de Estado, al contemplar las causas históricas y estructurales de la inseguridad y al promover la presencia del Estado en todo el territorio nacional. Basando su accionar en cinco ejes: prevención de violencia y delincuencia; control y represión del delito y violencia; rehabilitación y reinserción social; atención a víctimas; y fortalecimiento de la institucionalidad de la seguridad pública. Como parte de los compromisos del GOES, se creó en septiembre de 2014, el Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana y Convivencia (CNSCC), como espacio para impulsar los consensos para el desarrollo de la estrategia de seguridad pública y para articular acciones entre el Estado y los sectores sociales. De ese CNSCC nace el denominado ¨Plan El Salvador Seguro¨(de ahora en adelante PESS); plan estratégico de seguridad impulsado a partir de julio de 2015, el cual está marcando el camino para combatir y reducir los altos niveles de violencia que aquejan a la población salvadoreña[[4]](#footnote-4).

En el año 2015, el Gobierno inicia la implementación el PESS en 10 municipios priorizados, estos municipios se seleccionaron tomando en consideración la vulnerabilidad social que presentaban y los altos índices de violencia que reportaban, de esta manera, Ciudad Delgado inicia en la implementación del Plan El Salvador Seguro/Ciudad Delgado Seguro, siendo ejecutados en ese momento únicamente 5 componentes: 1. Seguridad en el territorio, 2. Oportunidades Educativas, 3. Reinserción laboral y productiva; 4. Rehabilitación y Dinamización de espacios públicos y 5. Atención a la persona, la familia y la comunidad, en los planes municipales, y quedando la deuda con la atención a víctimas de violencia, prevista desde el eje 4, atención y protección a víctimas del documento del PESS nacional.

A nivel municipal, es partir de abril de 2017 que se asigna a la Unidad de la Mujer la responsabilidad de dar vida al componente 6: Atención a víctimas, en coordinación con UNIMUJER-ODAC de la Policía Nacional Civil. Este proceso de construcción y fortalecimiento del componente lo acompañó el Instituto Salvadoreño de Desarrollo de la Mujer (ISDEMU); Ciudad Mujer, Unidades Comunitarias de Salud Familiar: Hábitat Confíen y Ciudad Delgado, Proyecto PREVJUVE del PNUD, Ministerio de Justicia y Seguridad Publica, Fundación de Estudios para la Aplicación del Derecho FESPAD, además, del apoyo del Juzgado Integrado de Justica que actuaba brindando seguimiento de atención al componente, brindo una atención de calidad a las personas que fueron derivadas[[5]](#footnote-5), de esta manera, dio inicio el trabajo articulado para la garantía de la atención integral de las personas víctimas de violencia, en el municipio.

OBJETIVOS

# OBJETIVO GENERAL

* Brindar atención integral, especializada, eficiente y eficaz a las víctimas de violencia en el Municipio de Ciudad Delgado, con especial énfasis en formas de violencia que son invisibilizadas.

# OBJETIVOS ESPECÍFICOS

* Promover el reconocimiento de las víctimas de violencia y por consiguiente, el cumplimiento de un catálogo de derechos tendiente a la reparación integral, ya sea por medio de la atención inmediata, asistencia prolongada cuando es necesaria, la  protección, y reparación.
* Mejorar la calidad de la atención especializada e integral a las personas víctimas de violencia, y reducir la revictimización, con especial énfasis en las poblaciones en condiciones de vulnerabilidad.
* Promover el trabajo en equipo, la articulación y coordinación entre las distintas instituciones, Iglesias, alcaldía, ONG’s y demás actores que atienden a las víctimas en el municipio, o que podrían estarlo en un futuro.
* Capacitar continuamente a las representaciones institucionales que integran el componente 6 para gestionar el conocimiento, construir capacidades y evaluar la atención a las víctimas para promover la mejora constante.
* Gestionar presupuestos e inversiones que faciliten el trabajo de atención integral.
* Contribuir a la prevención de la violencia en el municipio.
* Establecer las condiciones necesarias para dinamizar el sistema local de atención a víctimas, para proyectar el trabajo realizado hacia otros municipios.

MARCO CONCEPTUAL

Esta sección ha sido elaborada a partir de la revisión del marco jurídico nacional e internacional, de la literatura especializada, de estándares nacionales e internacionales en materia victimología, y de buenas prácticas en la ruta de atención y programas de atención a víctimas a nivel nacional e internacional.

# VÍCTIMA

Según el Derecho Internacional (ONU, 1985) son reconocidas como víctimas las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente, incluida la que proscribe el abuso de poder”. Lo anterior, con independencia de que el responsable sea identificado, aprehendido, enjuiciado o condenado y de su relación familiar con la víctima.

Este concepto incluye además a víctimas indirectas o ampliada: familiares o personas a cargo que tengan una relación inmediata con la víctima, es decir, familiares o personas a cargo que tengan parentesco con la víctima directa hasta el cuarto grado de consanguinidad, o segundo de afinidad o por adopción, así como personas que dependan afectiva, económicamente o de cuidado de la víctima directa; a las personas que hayan sufrido daño al intervenir para asistirla en el momento del hecho criminal o prevenir su victimización; y a quienes atestiguaron lo ocurrido, y cuya declaración resulte indispensable para el esclarecimiento de los hechos.

En la presente Hoja de Ruta, las víctimas serán aquellas afectadas por los delitos contra la vida e integridad personal; delitos contra la libertad sexual; delitos de terrorismo; delitos cometidos por una asociación ilícita u organización criminal; delitos contra la mujer por motivos de sexo; delitos cometidos contra las niñas, niños y adolescentes; delitos de trata y tráfico de personas; delitos de extorsión; hechos de movilidad interna por razones de violencia; hechos de violencia perpetrada por agentes armados estatales y no estatales; y delitos competencia de los Tribunales especializados para una vida libre de violencia para las mujeres, víctimas afectas por otras formas de violencia no tipificadas.

# VICTIMIZACIÓN

Refiere a la experiencia vinculada a un delito. Alude tanto al impacto directo de éste sobre la víctima, como a las consecuencias sociales, judiciales u otras que se produzcan con posterioridad al delito o a su denuncia.

# VICTIMIZACIÓN PRIMARIA

Es la forma de victimización en la que una persona sufre, de modo directo o indirecto, un atentado físico, psíquico, o económico a causa de un hecho delictivo o acontecimiento traumático.

# VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA

Doble victimización o llamada (por costumbre) “revictimización” es la que se da cuando a los efectos que aparecen debido a la primera violación de derechos, cualquiera que haya sido el delito o forma de violencia, se le suman aquellos daños provocados (o aumentados) por las experiencias a que es sujeta la persona, una vez que se inicia el proceso legal.

# VICTIMIZACIÓN TERCIARIA

Es el resultado de las vivencias experimentadas como consecuencia de la victimización primaria y secundaria precedentes, cuando la víctima primaria ha tenido éxito en los procesos anteriores, pero se siente desamparada por su entorno social, producto o consecuencia de los momentos anteriores en que sufrió el daño; por ejemplo, amistades que la culpabilizan de no haber evitado el hecho delictivo o lesión, situación actual producto de un error judicial, etc. (Urra y Vázquez 1993). Se produce por el estigma social, de ser víctima del delito o la violencia, en la cual una persona es señalada, se le aduce el resultado de las vivencias o procesos de etiquetamiento.

# RESTITUCIÓN DE DERECHOS

Comprende el retorno de la persona víctima al disfrute de sus derechos humanos y fundamentales, en especial la vida en familia cuando esto no implique riesgo, el regreso al lugar de residencia cuando sea seguro y la reintegración al trabajo, incluida la educación formal y continua; y el acceso a los mecanismos pertinentes para hacer efectiva la reparación de dichos derechos menoscabados por el cometimiento del hecho delictivo

# ATENCIÓN A VÍCTIMAS

Conjunto de servicios multidisciplinarios e interinstitucionales diseñados para facilitar las diferentes fases de atención: ayuda inmediata, asistencia prolongada, protección y reparación integral a las víctimas.

## Ayuda Inmediata (Fase 1)

Se refiere a la atención rápida, temporal y oportuna que se proporciona a la víctima, de acuerdo a las necesidades inmediatas que tienen relación directa con el hecho victimizante. La ayuda inmediata puede ser de atención médica, psicológica y jurídica de emergencia, alimentación, insumos para el aseo personal, transporte de emergencia y alojamiento transitorio en condiciones dignas y seguras. Esta ayuda se otorga a partir del momento en que las autoridades tienen conocimiento del delito y durante el tiempo que sea necesario para garantizar que la víctima supere las condiciones de necesidad inmediata. La instancia de primer contacto determina qué tipo de ayuda, asistencia o protección inmediata requiere la víctima para garantizar el respeto a sus derechos humanos. Estos servicios deben estar disponibles las veinticuatro horas del día, para lo cual las instituciones tienen que establecer un sistema de turnos u horarios extendidos.

## Asistencia prolongada (Fase 2)

Se entiende como un conjunto ordenado de medidas de acción y recursos económicos, sociales, culturales y políticos, entre otros, bajo la responsabilidad de programas gubernamentales, que tienen por objeto el restablecimiento efectivo los derechos de las víctimas, las garantías de condiciones de vida digna y su incorporación a la vida social, económica y política después del delito o hecho victimizante. Son medidas –generalmente prolongadas– que concluyen en plazos diferentes según las necesidades de la víctima, que pueden ser de 1) atención de la salud, 2) acceso y permanencia en la educación, 3) procuración y administración de justicia, 4) medidas económicas y de desarrollo.

## Reparación integral (Fase 3)

Corresponde al derecho de las víctimas a ser reparadas de forma integral, oportuna y efectiva por el daño que han sufrido como consecuencia del delito o hecho victimizante, y comprende medidas de restitución, compensación, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición. Estas medidas son proporcionadas mediante un plan de reparación integral que se formula a partir de la sentencia de reparación de un órgano nacional o internacional facultado para resolver sobre dichas medidas, o por resolución emitida por un organismo de protección de derechos humanos o la determinación del Ministerio Público cuando el responsable se haya sustraído de la justicia, haya muerto o desaparecido, o se haga valer un criterio de oportunidad.

La sentencia o resolución de reparación integral debe contener:

1. El reconocimiento de la existencia, gravedad y responsabilidad explícita de la persona, organismo o institución responsable del delito o hecho victimizante.
2. El reconocimiento a la calidad de víctima y del daño causado.
3. La identificación de las necesidades de la víctima.
4. Las medidas otorgadas en un plan de reparación integral.
5. Plazos y modalidades de cumplimiento de las medidas del plan de reparación integral.

La integralidad de la reparación se refiere a que debe abordar todas las dimensiones del daño producido por el delito o hecho victimizante –desde las afectaciones físicas, materiales y morales hasta el impacto psicosocial– y ser proporcional al daño causado y a la gravedad del hecho victimizante; ser oportuna al cumplirse en un plazo razonable, evitando la tardanza excesiva; y ser efectiva, al tener un beneficio comprobable para la víctima –y en la medida de lo posible– que modifique la situación estructural que produjo las condiciones del hecho victimizante.

# MEDIDAS DE REPARACIÓN

Las medidas de reparación consisten en:

## A) Restitución

Acciones que tienen como propósito el restablecimiento de la víctima –en la medida de lo posible– a la situación anterior al delito o hecho victimizante. Las víctimas tienen derecho a la restitución en sus derechos transgredidos, incluso sus bienes y propiedades si hubieren sido despojadas de estos. La Corte Interamericana de Derechos Humanos agrega que: “… la reparación del daño procura transformar la situación de la víctima de manera que, con la restitución, no se vea sometida a las mismas condiciones de vulnerabilidad y marginalidad que permitieron que el crimen fuese cometido en su contra”.

## B) Compensación

Medida de indemnización que se otorga a la víctima por los daños, perjuicios, sufrimientos y pérdidas económicamente evaluables que sean consecuencia del hecho victimizante y que no puedan ser objeto de medidas de restitución.

## C) Rehabilitación

Medidas para la restitución de funciones o la adquisición de nuevas competencias que requieran las nuevas circunstancias en que se encuentre la víctima como consecuencia de los hechos victimizantes, que incluye servicios médicos, psicológicos, sociales, financieros o de cualquier otro tipo para el restablecimiento de la independencia física, mental, social y profesional de la víctima y su inclusión social.

## D) Satisfacción:

Medidas para facilitar el acceso a la justicia y a la verdad, así como aquellas medidas de carácter público o simbólico que tienen la finalidad de reconocer y restablecer la dignidad de la víctima, como las disculpas privadas, públicas o comunitarias.

## E) Garantías de no repetición:

Medidas de carácter particular o general que se adoptan con el fin de prevenir o evitar en la medida de lo posible que las víctimas vuelvan a ser objeto del hecho victimizante o actos de la misma naturaleza.

# MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Son aquellas que tienen por objeto evitar que las víctimas sufran una lesión o daño en su integridad personal o en su vida, la de sus dependientes y familiares. Las medidas de protección pueden ser gestionadas por conducto del asesor jurídico y son otorgadas por el Órgano Judicial. Por ello la Policía Nacional Civil, las Oficinas Locales de Atención a Víctimas (OLAV) o cualquier otra institución que provea asistencia a víctimas, debe solicitar las medidas de protección a los Tribunales competentes en todo el territorio nacional, a la Unidad Técnica Ejecutiva del Sector Justicia, a la Policía Nacional Civil y a cualquier otra entidad que tenga competencia para otorgarlas o tramitarlas. La víctima también puede solicitarlas directamente. La protección integral se entiende como el conjunto de las actividades destinadas a asegurar el disfrute de los derechos a la vida, integridad personal, seguridad y libertad, así como la satisfacción de las necesidades básicas de las víctimas y testigos.

# VICTIMOLOGÍA

Disciplina científica que tiene por objeto de estudio a la víctima y su papel en el hecho delictivo o hecho victimizante (no delictivo). Las áreas de conocimientos que cubre la Victimología son principalmente: 1) la investigación victimológica (encuestas de victimización, seguimiento de indicadores, otros); 2) la posición de la víctima en el proceso penal; y 3) la atención asistencial y económica de la víctima. La victimología está fundada sobre tres planos constitutivos: 1) Bio-psicosocial: la persona natural o jurídica frente a los factores que lo predisponen a convertirse en víctima por una acción u omisión punible; 2) el plano criminológico; y 3) el plano jurídico. (IIDH, 1996).

# VIOLENCIA

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2003) la define como: el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.

La inclusión de la palabra “poder”, además de la frase “uso intencional de la fuerza física”, amplía la naturaleza de un acto de violencia así como la comprensión convencional de la violencia para dar cabida a los actos que son el resultado de una relación de poder, incluidas las amenazas y la intimidación. Decir “uso del poder” también sirve para incluir el descuido o los actos por omisión, además de los actos de violencia por acción, más evidentes. Por lo tanto, debe entenderse que “el uso intencional de la fuerza o el poder físico” incluye el descuido y todos los tipos de maltrato físico, sexual y psíquico, así como el suicidio y otros actos de autoagresión.

La Organización Mundial de la Salud define la violencia teniendo en cuenta su relación con la salud o el bienestar de las personas. Ciertos comportamientos —como golpear al cónyuge— pueden ser considerados por algunas personas como prácticas culturales admisibles, pero se consideran actos de violencia con efectos importantes para la salud de la persona.

# VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

La Ley especial Integral para una vida Libre de Violencia para las Mujeres, establece en su artículo 8 literal k, que la violencia contra las mujeres “es cualquier acción basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer tanto en el ámbito público como privado”.

# VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO

Visibiliza in conjunto de dimensiones estructurales, políticas, institucionales, normativas, simbólicas y subjetivas que diferencian y posicionan a las personas según el sexo, la clase social, la edad, la pertenencia étnica y la orientación sexual; y que producen, sostienen o legitiman los actos violentos que se suscitan en las relaciones interpersonales.

# VÍCTIMA EN CONDICIONES DE MAYOR SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Se reconoce que existen víctimas de delito o violencia que, por su condición específica, se encuentran en una condición de mayor vulnerabilidad de sus derechos por diferentes motivos, entre ellos la edad, el sexo, la orientación no heterosexual, la identidad transgénero, la discapacidad, la raza, el origen étnico, u otra condición, a quienes se les brindará la atención de manera diferenciada y prioritaria para compensar dichas vulnerabilidades. Son aquellas personas que por razones de orden natural o social son proclives o propensas a caer en una situación de indefensión por su condición; por la cual, son acreedores de un trato social especial y de un régimen jurídico diferenciado. (Menéndez Leal, 2006)

# RUTA DE ATENCIÓN

La ruta de atención a víctimas de violencia se entiende como el conjunto de acciones articuladas que responden a los mandatos normativos para garantizar la protección de las víctimas, su recuperación y la restitución de los derechos.

Comprende las actuaciones internas de cada institución para abordar a la víctima de acuerdo con sus competencias y la coordinación de las intervenciones intersectoriales para la atención y el acceso a la justicia

Considerando que cada caso es único y particular por las condiciones individuales de las víctimas, por el tipo de violencia presentado y por la oferta de servicios y disponibilidad institucional en los territorios, la ruta intersectorial se construye localmente involucrando a todas las entidades corresponsables en materia de salud, protección y justicia y tomando en cuenta los análisis de la situación y de determinantes sociales en cada territorio.

# DESPLAZAMIENTO FORZADO INTERNO

“A los efectos de estos Principios, se entiende por desplazados internos las personas o grupos de personas que se han visto forzadas u obligadas a escapar o huir de su hogar o de su lugar de residencia habitual, en particular como resultado o para evitar los efectos de un conflicto armado, de situaciones de violencia generalizada, de violaciones de los derechos humanos o de catástrofes naturales o provocadas por el ser humano, y que no han cruzado una frontera estatal internacionalmente reconocida” (Principios Rectores de los desplazamientos internos, ONU, 1998)

# TRATA DE PERSONAS

La Ley Especial contra la Trata de Personas define el delito como: “El que entregue, capte, transporte, traslade, reciba o acoja personas, dentro o fuera del territorio nacional o facilite, promueva o favorezca, para ejecutar o permitir que otros realicen cualquier actividad de explotación humana”

La explotación sexual comercial es solo una de las 12 modalidades de trata de personas que más afecta a niños, niñas y adolescentes.

Pero trata no solo es violencia sexual infantil, sino también mendicidad y trabajo forzado, entre otras, que se refleja sobretodo en actividades agrícolas, domésticas y construcción en el sector informal.

El país casi no registra, por este tipo de abusos, condenas o capturas de imputados. Con la nueva Ley Especial contra la Trata de Personas, que entró en vigencia en enero de 2015 y que auguraba más resultados, los informes de las autoridades solo revelan nueve casos que han sido referidos a los tribunales en los últimos dos años, tres en el primero y siete en el 2016.

# EXPLOTACIÓN HUMANA

La Ley Especial contra la Trata de Personas define que la explotación humana ocurre cuando “una persona dispusiere de la integridad física de otra para realizar actividades de explotación sexual en sus distintas modalidades; explotación sexual comercial en el sector del turismo; esclavitud; servidumbre; trabajo forzado; explotación de la mendicidad; embarazo forzado; matrimonio o unión forzada; adopción fraudulenta; así como para extraer, traficar, fecundar u obtener ilícitamente órganos, tejidos, fluidos, células, embriones humanos o para la utilización de personas en la experimentación clínica o farmacológica; así como la utilización de niñas, niños o adolescentes en actividades criminales o de otro tipo para sí o un tercero. Esto incluye los actos de prostitución y pornografía”.

# MODALIDADES DE LA EXPLOTACIÓN HUMANA

De acuerdo a la Ley Especial contra la Trata de Personas en El Salvador, las modalidades de la explotación humana son:

## A) Servidumbre

Estado de dependencia o sometimiento de la voluntad, en el que el tratante induce u obliga a la víctima de Trata de Personas a realizar actos, trabajos o a prestar servicios.

## B) Explotación Sexual

Todas las acciones tendientes a inducir u obligar a una persona a realizar actos de tipo sexual o erótico, con la finalidad de obtener un beneficio económico o de otro tipo para sí o un tercero. Esto incluye los actos de prostitución y pornografía;

## C) Explotación Sexual Comercial en el Sector del Turismo

La utilización de personas en actividades con fines sexuales, utilizando para ese fin los servicios e instalaciones turísticas

## D) Trabajo Forzado

Labor o servicio exigido a una persona, bajo amenaza o coacción

## E) Esclavitud

Estado o condición de una persona, sobre la cual se ejerce la voluntad o el control absoluto de otra persona, hasta el punto que es tratada como un objeto

## F) Mendicidad Forzada

Es la explotación de una o más personas, obligándolas o utilizándolas para pedir dinero u otro beneficio a favor del tratante

## G) Embarazo Forzado

Inducción a una niña, adolescente o mujer a través de la fuerza o engaño para quedar embarazada, independientemente de la finalidad

## H) Matrimonio o Unión Forzada

Acción mediante la cual una persona es prometida contra su voluntad u obligada a contraer matrimonio, o a sostener una relación de hecho, a cambio de un beneficio a favor de la persona tratante o de una tercera persona

## I) Adopción Fraudulenta

Se produce cuando ha sido precedida de una venta, sustracción, privación de libertad, secuestro de niñas, niños o adolescentes, entregados para fines de adopción con o sin el consentimiento de sus padres, tutores o familiares, en contravención a la Ley sobre la materia

## J) Tráfico Ilegal de Órganos, Tejidos, Fluidos, Células o Embriones Humanos

Consiste en obtener, extraer, implantar, transportar, comerciar, poseer o tener de manera ilícita órganos, tejidos, fluidos, células germinativas o embriones

## K) Experimentación Clínica o Farmacológica

La realización a cualquier persona, sin su consentimiento, de pruebas médicas o experimentación con ella de fármacos o medicamentos, en beneficio del tratante o de un tercero

## L) Comercio de Material Pornográfico

Comprende la distribución, reproducción, tenencia y uso de material pornográfico de víctimas del Delito de Trata de Personas por cualquier medio y de toda naturaleza, particularmente informáticos

# TRÁFICO DE PERSONAS

El tráfico de migrantes consiste en el negocio de cruzar a personas a través de las fronteras, sin los documentos y procedimientos requeridos por la ley, se diferencia de la trata de personas por su consentimiento, transnacionalidad y finalidad ulterior. En el caso de tráfico ilícito de migrantes, que suele realizarse en condiciones peligrosas o degradantes, los migrantes “consienten” ese tráfico. Las víctimas de la trata, por el contrario, nunca han consentido o, si lo hicieron fue por coacción, engaño o abuso. El tráfico ilícito de personas es siempre transnacional, mientras que la trata puede no serlo. Finalmente, el tráfico ilícito termina con la llegada de los migrantes a su destino, en tanto que la trata implica la explotación persistente de las víctimas, de alguna manera, para generar ganancias ilegales.

ENFOQUES PARA ABORDAR LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS IMPACTADAS POR LA VIOLENCIA

La Hoja de Ruta de Atención a Víctimas del Municipio de Ciudad Delgado se basa en tres enfoques rectores, el de Derechos Humanos, el Victimológico y el de Género. Sin embargo, esta hoja también ha incorporado elementos de otros enfoques que aportan no solamente a la comprensión y prevención de la violencia, sino a la atención misma de las víctimas.

Los enfoques ofrecen el marco de referencia dentro del cual es posible analizar una situación y permiten conducir la atención hacia un tema, cuestión o problema desde unos supuestos desarrollados con anticipación a fin de resolverlo de modo acertado.

Los tres principales enfoques que soportan teóricamente esta ruta se describen a continuación:

# ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS

Conlleva el cumplimiento estricto de las garantías constitucionales y las obligaciones contenidas en las leyes nacionales, la Declaración Universal de Derechos Humanos y las Convenciones e instrumentos internacionales en la materia. Establece que toda persona –incluyendo niñas, niños y adolescentes– es sujeta de derechos y que estos son universales, inviolables, intransferibles, irrenunciables, interdependientes, complementarios e integrales, por tanto, no prescribe nunca.

Tienen el énfasis en los principios “Supremacía de la dignidad humana” y “Prohibición de la discriminación”, y ponen de relieve los siguientes derechos:

* Derecho a la verdad: conocer las circunstancias, motivos y responsables de los hechos.
* Derecho a la justicia: el Estado investiga los hechos, identifica y sanciona a los responsables.
* Derecho a la reparación: a la víctima se le repara por los daños sufridos.
* Derecho a un trato digno y sin discriminación (relacionado con enfoque diferencial).
* Derecho de acceso a la información oficial para el pleno ejercicio de sus derechos, la cual debe ser gratuita, precisa, comprensible y oportuna.
* Derecho a la confidencialidad de la información personal: dirección de residencia, números telefónicos, correo electrónico, perfil en redes sociales u otra información personal.
* Derecho a medidas de protección personal y familiar para garantizar la vida, la integridad física y el bienestar.
* Derecho a asistencia multidisciplinaria integral.

El enfoque de Derechos Humanos tiene su fundamento en el reconocimiento de que todas las personas son titulares de un conjunto de derechos que le corresponden por su condición de ser humano.

Tiene particular importancia con relación a lo que el Estado puede o no puede hacer. 1. RESPETARLOS 2. GARANTIZARLOS 3. ADOPTAR MEDIDAS NECESARIAS (efectividad - progresividad) Implica reconocer una responsabilidad directa del Estado en el cumplimiento del conjunto de los derechos:

Desde este enfoque, los problemas sociales constituyen violaciones a los derechos humanos, y como tal, es responsabilidad del Estado adoptar las medidas necesarias para respetarlos, garantizarlos o restituirlos.

Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición. Entre los derechos humanos se incluyen el derecho a la vida y a la libertad; a no estar sometido ni a esclavitud ni a torturas; a la libertad de opinión y de expresión; a la educación y al trabajo, entre otros muchos. Estos derechos corresponden a todas las personas, sin discriminación alguna, (Naciones Unidas, 2018).

### Derecho internacional de los derechos humanos

Establecen la obligación de los Gobiernos a actuar de una manera determinada o abstenerse de emprender ciertas acciones, para promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales de los individuos o de los grupos.

Uno de los grandes logros de las Naciones Unidas es la creación de una normativa integral sobre los derechos humanos: un código protegido a nivel universal e internacional al que todas las naciones pueden adherirse y al que toda persona aspira. Las Naciones Unidas han definido un amplio abanico de derechos aceptados internacionalmente, entre los que se encuentran derechos de carácter civil, cultural, económico, político y social. También han establecido mecanismos para promover y proteger estos derechos y para ayudar a los Estados a ejercer sus responsabilidades.

Los cimientos de este cuerpo normativo se encuentran en la Carta de las Naciones Unidas y en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, aprobadas por la Asamblea General en 1945 y 1948, respectivamente. Desde entonces, las Naciones Unidas han ampliado hasta incluir normas específicas relacionadas con las mujeres, los niños, las personas con discapacidad, las minorías y otros grupos vulnerables, que ahora poseen derechos que los protegen frente a la discriminación.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH) es un documento que marca un hito en la historia de los derechos humanos. Junto con el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y sus dos Protocolos Facultativos (sobre el procedimiento de denuncia y sobre la pena de muerte); y con el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y su Protocolo Facultativo, la Declaración Universal de los Derechos Humanos forman la conocida como Carta Internacional de Derechos Humanos. (Wikipedia, 2018).

Dentro de los derechos económicos, sociales y culturales están: el derecho a trabajar en unas condiciones justas y favorables; el derecho a la protección social, a un nivel de vida adecuado y al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental; el derecho a la educación y a gozar de los beneficios derivados de la libertad cultural y el progreso científico.

Los derechos civiles y políticos se refieren a: la libertad de movimiento; la igualdad ante la ley; el derecho a un juicio justo y a la presunción de inocencia; la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión; la libertad de opinión y de expresión; la reunión pacífica; la libertad de asociación; la participación en asuntos públicos y elecciones; y la protección de los derechos de las minorías. Asimismo, prohíbe la privación de la vida; la tortura, las penas o los tratos crueles o degradantes; la esclavitud y el trabajo forzoso; la detención o prisión arbitraria; las injerencias arbitrarias en la vida privada; la propaganda en favor de la guerra; la discriminación y la apología del odio racial o religioso.

El Salvador firmó ambos protocolos. El de Derechos Civiles, en 1967, y lo ratificó en 1995. El de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en diciembre de 2008, y la última ratificación fue en 2014.

# ENFOQUE DE GÉNERO

Este enfoque plantea un proceso de evaluación de las consecuencias para las mujeres y los hombres de cualquier actividad planificada, inclusive leyes, políticas o programas. Aborda las preocupaciones y experiencias (de las mujeres y de los hombres) como un elemento integrante de la elaboración, la aplicación, la supervisión y la evaluación de las políticas y los programas en todas las esferas políticas, económicas y sociales, a fin de que las mujeres y los hombres se beneficien por igual y se impida que se perpetúe la desigualdad. El objetivo final es lograr la igualdad sustantiva entre los géneros.

El enfoque de género ayuda a comprender la violencia hacia las mujeres y la violencia de género. También ilumina sobre los mecanismos por medio de los cuales los cuerpos de las mujeres son objetivados, considerados propiedad de otros y sometidos a control y sujeción por parte de otros, la vinculación entre la construcción genérica de mujeres y hombres y los mandatos en torno a los ámbitos de acción, y finalmente, ayuda a evitar la culpabilización de las víctimas. También pretende desnaturalizar, desde el punto de vista teórico y desde las intervenciones sociales, el carácter jerárquico atribuido a la relación entre los géneros y mostrar que los modelos de hombre o de mujer, así como la idea de heterosexualidad obligatoria, son construcciones sociales que establecen formas de interrelación y especifican lo que cada persona debe y puede hacer, de acuerdo al lugar que la sociedad atribuye a su género.

Existen varias corrientes teóricas dentro de esta rama, por lo que no hay una única forma de abordar su análisis. Dentro de estos, se puede mencionar aquellos que expone la filósofa feminista Simone de Beauvoir, quien propone el uso del término “género” (Wikipedia, 2018) para referirse a las construcciones sociales y culturales sobre la masculinidad y la feminidad, no al estatus purista de ser hombre o mujer; mientras que otros indican que esta rama incluye el análisis del rol que tiene el estatus biológico de ser hombre o mujer —explicaciones anatómicas, fisiológicas y genéticas de las partes del cuerpo masculino o femenino, estructura y naturaleza de las funciones de los órganos, entre otros— en el constructo social «género».

El género, en un sentido amplio, se refiere a los roles socialmente construidos, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad considera como apropiados para hombres y mujeres.

Según estas teorías, el género estaría definido socialmente, por lo que la comprensión de la masculinidad y feminidad evoluciona durante el curso de la vida. Por tanto, esos significados variarían de acuerdo con la cultura, la comunidad, la familia, las relaciones interpersonales y las relaciones grupales y normativas, y con cada generación y en el curso del tiempo; así, este término hace alusión al conjunto de características diferenciadas que cada sociedad asigna a hombres y mujeres.

# ENFOQUE VICTIMOLÓGICO

El centro de todo proceso judicial y de atención es la víctima, entendida como toda persona (niña, niño, adolescente o adulta) que, como consecuencia de un delito o violencia, ha sufrido un daño a nivel emocional, mental, físico, espiritual, pérdidas materiales o económicas, así como la exposición a la vulneración de sus derechos. Desde esta perspectiva, situaciones violentas generan la victimización de las personas, exponiéndolas a hechos traumáticos o que están fuera de su control. En este enfoque, las acciones no estén centradas sólo en el interés legal o estadístico, sino que giren primordialmente alrededor de los derechos de la víctima.

# OTROS ENFOQUES

En la literatura especializada, se suelen estudiar 4 grandes enfoques para el estudio y abordaje de la violencia (González, L. 2018):

## 1. Enfoque Antropológico

Se interesa en el papel que juega la cultura en la vida humana. La cultura son tradiciones y costumbres transmitidas, estas rigen y moldean las creencias y el comportamiento de las personas. La violencia es un comportamiento humano aprendido.

“Existen sistemas culturales –como el patriarcado— que fomentan una variedad de prácticas violentas contras las mujeres, explicables –aunque absolutamente condenables-”, (como se cita en González, L. 2018)

Desde este enfoque, lo básico es entender que la violencia es fenómeno humano cuyas raíces son culturales y simbólicas. Se pregunta pues, sobre cómo, desde las costumbres, rituales, mitos, arte, religión, las prácticas sociales en general, se construye una visión de mundo (violenta).

“La vida social está organizada en términos de símbolos… cuyos significados debemos captar si queremos comprender esa organización. En el caso de la violencia, la misma se explicaría por el peso de tradiciones simbólicas (culturales) que legitiman y alientan el ejercicio de la fuerza en contra de otros. O, en otras palabras, desde la antropología cultural las visiones de mundo culturalmente construidas marcan las pautas de los comportamientos y las interacciones sociales. Y la violencia, entendida como una interacción social, estaría motivada por factores simbólicos (culturales) que la favorecerían” (Ibídem).

## 2. Enfoque sociológico:

La sociología se ha ocupado de distintas maneras del tema de la violencia. Algunas corrientes se concentran en el conflicto social. La violencia es, desde esta perspectiva, una manifestación del conflicto social. Se presta, pues, atención a las condicionantes socio-económicas de la violencia, ya que esta es entendida como un fenómeno social connatural a las sociedades divididas en clases sociales.

En este sentido, hay violencia cuando la alineación económica supone la separación entre los trabajadores y las condiciones de producción. O cuando el aparato estatal tiene como funciones controlar de manera coercitiva los posibles desbordes de las clases subordinadas o reprimidas. También, cuando estas clases buscan revertir o revierten la situación de despojo y desplazan del control del Estado a la clase dominante (Ibídem).

Más recientemente, algunas corrientes del enfoque sociológico ven a la violencia como resultado de la lucha entre grupos sociales determinados que se disputan recursos económicos, políticos, sociales, y hasta medioambientales.

La violencia delincuencial (en este enfoque) es una anormalidad en las interacciones sociales; una “desviación” de las normas establecidas que, en casos extremos –como enseñaron Merton y Durkheim,se podría traducir en anomia: una situación en la cual el vínculo social se rompe, las normas sociales son ignoradas por los individuos y una especie de anarquía social se impone (Ibídem).

Existe anomia cuando no hay unas normas claras que guíen el comportamiento en una determinada área de la vida social. Durkheim creía que en esas circunstancias la gente se encuentra desorientada y padece ansiedad… Merton modificó el concepto de anomia para dar cabida a la tensión a la que se ven expuestos los individuos cuando las normas aceptadas entran en conflicto con la realidad social. El comportamiento violento (delincuencial) es un comportamiento “desviado”, pues se desvía de las “normas dadas, que sí son aceptadas por un número significativo de personas de una comunidad o sociedad” (Ibídem).

Pero bien, ya sea que la violencia se vea como una realidad consustancial a una sociedad compuesta por clases sociales o que se vea como “anormalidad” y como “disfuncionalidad”, en general para la sociología se trata de un fenómeno social, que en cuanto tal debe ser entendido y tratado desde las condiciones sociales, económicas y políticas que lo generan.

En suma, pues, desde la sociología, la violencia se entiende como un fenómeno social. Se entiende como resultado de dinámicas sociales (exclusión, marginalidad, polarización riqueza-pobreza) que la originan y reproducen.

## 3. Enfoque psicosocial:

Específicamente en el tema de la violencia, la psicología se centra no sólo en los factores subjetivos que alientan prácticas violentas, sino en los mecanismos que hacen posible la interiorización de opciones, valores y creencias violentas por parte de los individuos. Es decir, se preocupa por cómo la violencia se hace parte de la subjetividad individual. Y para atender a esa preocupación entra en escena la psicología social que ofrece un enfoque interesante: la subjetividad individual vista como la confluencia de factores psicobiológicos y sociales, siendo estos últimos el principal objeto de su interés. En esta última perspectiva, para explicar la violencia se tendría que recurrir a los condiciones sociales y culturales en la que se fragua la subjetividad de cada cual.

Un autor decisivo en los enfoques de psicología social en América Latina (y no sólo en El Salvador) es Ignacio Martín-Baró. “La tesis general de Martín-Baró es que la ideología condiciona las acciones humanas. Y la ideología, como cosmovisión que domina la subjetividad humana, se construye social e históricamente. La violencia, como acción social –así la entiende este autor— se inscribe en una ideología que justifica, legitima y valida el uso de la fuerza en contra otros. Hay que decir aquí que Martín-Baró no entiende ideología como ‘ideología política’ o como ‘visión falsa de la realidad’, sino como la visión de la realidad –creencias, opciones, valores, usos y costumbres— que cada individuo construye en su relación indisoluble con otros individuos en una sociedad determinada”, (Ibídem).

## 4. Enfoque biológico

Algunos investigadores quisieron apelar a la biología para entender la violencia criminal como resultado de una degeneración biológica. Así, el criminólogo Cesare Lombroso creía, hacia 1870, que “la mayor parte de los delincuentes eran degenerados o anormales desde el punto de vista biológico” (Ibídem).

En algunas corrientes de las neurociencias actuales, esa tesis ha reaparecido. Eduardo Punset señala que “creíamos que la violencia era la consecuencia de actos conscientes, decididos por la inteligencia humana; creíamos que podíamos ser pacíficos o violentos dependiendo de nuestra voluntad”. Adrian Raine expresa que ‘la conducta criminal debe tratarse como una enfermedad clínica’. Según Raine, uno de los factores biológicos es el mal funcionamiento del córtex prefrontal. Es una parte del cerebro que interviene en la regulación del comportamiento y, al mismo tiempo, es la parte del cerebro que se activa a la hora de tomar decisiones complejas. Pero lo más importante es que el córtex prefrontal es también la zona del cerebro que inhibe la agresividad. Si esta área del cerebro no funciona con normalidad o existen impedimentos estructurales que afectan esa parte del cerebro, ello puedo suponer una predisposición para la violencia y la conducta delictiva” (Ibídem).

Si bien se puede suponer una predisposición a la violencia, no así un desencadenamiento automático de conductas violentas, ya que los factores genéticos contribuyen a la conducta delictiva, pero no son los únicos. La gran pregunta que se hace desde la biología y que sigue sin responderse es si hay en las raíces biológicas de los individuos factores que, por naturaleza, lo induzcan a agredir a sus semejantes. No se trata de un asunto sobre el que exista una postura concluyente. El enfoque biológico, pues, explora la inquietante pregunta de si hay algo en la naturaleza humana (en la dimensión animal del ser humano) que dé lugar a (que sea fuente de) la violencia. El biologicismo es un riesgo (es decir, pretender que el ser humano es por naturaleza violento), pero no por evitarlo se debe dejar de lado que el ser humano tiene una dimensión biológica ineludible que debe ser conocida de la mejor manera posible. También tiene que evitarse la visión de la conducta violenta como manifestación de una enfermedad mental (cerebral), pues llevada a sus extremos esa visión no sólo supone que de lo que se trata es de aplicar el medicamento apropiado a los pacientes “enfermos de violencia”, sino que se exime a los agentes violentos de responsabilidad alguna por sus acciones, (Ibídem).

# A MANERA DE CONCLUSIÓN

A partir de lo anterior se puede concluir que cada uno de los enfoques acerca de la violencia aporta una mirada parcial acerca de la misma. Para una comprensión más profunda de la violencia esas miradas tienen que ser integradas en una concepción del ser humano como realidad biológica, psicológica, social y simbólica.

Otro enfoque utilizado a nivel mundial de manera práctica es el de Salud Pública. “Por definición, la salud pública no se ocupa de los pacientes a título individual. Su interés se centra en tratar las enfermedades, afecciones y problemas que afectan a la salud, y pretende proporcionar el máximo beneficio para el mayor número posible de personas. Esto no significa que la salud pública haga a un lado la atención de los individuos. Más bien, la inquietud estriba en prevenir los problemas de salud y ampliar y mejorar la atención y la seguridad de todas las poblaciones. El enfoque de salud pública a cualquier problema es interdisciplinario y se basa en datos científicos”. (OMS, 2003).

Este enfoque es interdisciplinario, pues se basa en una serie de disciplinas que aportan al análisis, como la psicología, la sociología, la criminología, la medicina, entre otras, y hace hincapié en lo colectivo.

Ha demostrado una y otra vez que las iniciativas de cooperación de sectores tan diversos como los de la salud, la educación, los servicios sociales, la justicia y la política, son necesarias para resolver problemas que por lo general se consideran netamente “médicos”. Cada sector tiene un papel importante que desempeñar al abordar el problema de la violencia y, conjuntamente, las estrategias adoptadas por cada uno tienen el potencial de producir reducciones importantes de la violencia”. Tomado del Informe Mundial sobre la Violencia y Salud de 2003, de la Organización Mundial de la Salud.

MESA LOCAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL MUNICIPIO DE CIUDAD DELGADO

# DEBER SER DEL COMPONENTE DE ARTICULACIÓN LOCAL

* Gestionar capacitaciones a las instituciones involucradas en el componente, a fin de promover la construcción de capacidades especializadas en atención a víctimas y la no revictimización de las personas beneficiarias de los servicios.
* Gestionar procesos de sensibilización a los operadores de los mecanismos locales de protección a víctimas, para que los servicios se realicen en un clima de respeto por la dignidad de las personas, aplicando el enfoque de Derechos Humanos, enfoque victimológico y el enfoque de género, tomando en cuenta los factores culturales y sociales presentes, las barreras de acceso a la justicia, especialmente en casos de formas de violencia que han sido invisibilizadas, tales como la trata de personas, la violaciones a derechos humanos y el desplazamiento forzado interno.
* Gestionar la agilidad y viabilidad de la atención de los niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia, con la institución como el Instituto Salvadoreño para la Niñez y la Adolescencia (ISNA) y el Consejo Nacional de Niñez (CONNA), que es la máxima autoridad del sistema nacional de protección integral para niñas, niños y adolescentes.
* Sumar esfuerzos conjuntos con el CMPV para gestionar espacios de resguardo seguro para personas víctimas de violencia en el Municipio[[6]](#footnote-6)
* El componente Local de Atención a Víctimas, debe gestionar ante el CMPV la búsqueda de un acuerdo entre la Alcaldía de Ciudad Delgado y la Secretaría de Inclusión Social para que Ciudad Mujer de San Martín (la sede más cercana) pueda atender de manera integral a las mujeres del municipio para los casos pertinentes.
* Realizar todo tipo de acciones tendientes a reducir la revictimización en casos de abuso sexual y otras graves formas de violencia que son referidos a las diferentes instituciones que conforman componente 6 de atención víctimas. Si bien, a la hora de recibir la referencia siempre tienen que indagar, esto debe de hacerse con un proceso sumamente cuidadoso, que respete la dignidad y los derechos humanos de las personas afectadas.
* Gestionar la creación de una OLAV o de espacios especializados para la atención a víctimas de todos los tipos de violencia en el municipio.
* Crear y actualizar un directorio de instituciones de atención directa (estén o no presentes en el componente 6)
* Desarrollar asocios estratégicos para acciones en concreto, formulación e implementación proyectos o programas que puedan surgir a futuro de esta ruta, o que, de una u otra manera ya trabajan en el municipio, o en municipios aledaños referentes a la atención de víctimas de violencia.

RUTA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

# FASE DE AYUDA INMEDIATA (DE 24 A 48 HORAS)

Es la atención rápida que se le brinda a la víctima, es temporal y oportuna. Por lo general, la institución que la brinda es la que determina primero las derivaciones posteriores del caso, si lo ameritan. Las atenciones tienen que ver de manera directa con el hecho victimizante. Esta debe activarse en el momento en que se conoce del delito. Es la atención médica inmediata, atención psicológica, atención jurídica, primeras medidas de protección y atención social. Estas últimas incluyen medidas como traslado, alojamiento momentáneo, alimentación, aseo personal.

## a) Atención Médica Inmediata:

Debe buscar la estabilidad y recuperación de la salud inmediata de las víctimas (directas o indirectas) y realizar la referencia con las instituciones públicas de salud o el Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

Lo primero que debe evaluarse es si la víctima necesita primeros auxilios o no. En caso de ser afirmativo, debe referirse de la manera más rápida a una institución correspondiente si no puede brindarse ahí los primeros auxilios. En casos de abuso sexual, la referencia es hacia el Hospital Zacamil. Para ambos casos se puede solicitar ayuda de traslado con ambulancias (Cruz Roja Salvadoreña a través del centro de operaciones de emergencia, etc.). Posterior a ello, se realiza el seguimiento. (Ver directorio de instituciones).

Si la víctima no requiere primeros auxilios, hay que realizar la evaluación médica, el diagnóstico y el tratamiento según los protocolos.

Se elabora la historia clínica, se realiza la evaluación médica general, el diagnóstico, el tratamiento a lesiones traumáticas (de ser necesario) y el tratamiento farmacológico.

En cualquier situación, una vez que la persona no requiera atención inmediata de primeros auxilios, debe recibir la información necesaria sobre sus derechos como víctima, siempre y cuando sea oportuno (por la misma seguridad de la víctima).

El personal médico debe estar capacitado para ahondar en los casos, evaluar y gestionar con las instancias correspondientes si se requieren medidas de protección administrativa, judicial o de algún otro tipo. Es necesario que la víctima se sienta en un ambiente seguro, amigable, libre de prejuicios y estereotipos, por lo que también debe valorar el personal médico si requiere ayuda de otras instituciones para ello, o de atención médica especializada con la que no cuente, y realizar la referencia debida. Si es un NNA, y se requiere una especialización con la que no cuenta el Hospital Zacamil, la derivación deberá ser hacia el Hospital Benjamín Bloom.

Si la primera institución que tiene contacto con la víctima, tras la evaluación no dispone de las condiciones para atender a la persona víctima, debe solicitarse una ambulancia para su traslado.

Se debe hacer el seguimiento del caso para verificar que esté recibiendo la atención adecuada en la institución a la que fue referida y conocer su evolución.

Se debe buscar reducir el margen de casos que, por voluntad o coacción, la víctima no decide seguir con el tratamiento integral una vez se le ha dado de alta. Muchas veces puede haber un problema de violencia social mucho más grave detrás de los casos que, por temor, la víctima no revela. Debe tomarse en cuenta que incluso el victimario podría ser la persona que está acompañando a la víctima a la institución, y, debido a ello, esta última no quiere continuar con el proceso.

Se debe elaborar, junto con la víctima, un plan de atención conforme a sus necesidades médicas y al seguimiento que necesita, en caso de que se requiera una asistencia prolongada. Para esto último, hay que realizar la referencia y darle seguimiento al caso.

En el caso de violencia contra las mujeres, es necesario evaluar si existe o no riesgo de feminicidio para tomar las acciones necesarias para el resguardo de su vida, para ello, se harán las coordinaciones con las instancias pertinentes. (Ver anexo)

## b) Primera Ayuda Psicológica:

Es esencial aplicar los primeros auxilios psicológicos debido al desajuste emocional como parte de una reacción normal al hecho de violencia que se experimenta, este proceso sin duda creará un estado de conciencia del suceso, por tanto las capacidades de afrontamiento serán más efectivas.

Debe brindarle los primeros auxilios psicológicos y explicarle sus derechos. Apertura de un expediente para la evaluación diagnóstica y establecer si hay necesidad de derivar a emergencia o a otra institución. Debe determinar si hay riesgo de suicidio, o si se requiere atención psiquiátrica. Así como si la víctima necesita medidas de protección judicial o administrativas. Y debe elaborar, de manera conjunta, un plan de acción integral de atención psicosocial, de seguimiento y acompañamiento psicoterapéutico en caso de ser necesario, que será ejecutado en una segunda etapa, generalmente a través de otras instancias.

Luego se realiza el diagnóstico y plan de atención integral. En este, se determinará si la víctima requiere y desea la atención psicológica prolongada. Si se determina que sí la necesita, pero la persona no la desea, debe explicársele a qué instancias puede recurrir si cambia de parecer y hay que reforzársele la información acerca de sus derechos. Si la víctima decide que realizará el proceso, se ejecuta la referencia a las instancias especializadas, se le da seguimiento al caso y se le otorga la asistencia psicológica necesaria hasta que finalice el proceso de forma efectiva. Si no es así, se continúa con la asistencia y se le da seguimiento al caso. (Ver lineamento técnicos para la atención a víctimas).

La atención psicológica también debe ser capaz de analizar los posibles riesgos futuros en los que la persona víctima puede encontrarse, para ello, es necesario se oriente para elaborar un plan de seguridad para resguardar su integridad física e incluso su vida, esto con el fin de prevenir futuros hechos de violencia o una escala progresiva de los hechos de violencia, o se establezcan medidas para tomar decisiones oportunas en caso de sufrir otro episodio de violencia.[[7]](#footnote-7)

En el caso de violencia contra las mujeres, es necesario se realice un análisis más exhaustivo, capaz de identificar si existe o no el riesgo de feminicidio.

## c) ASESORÍA inmediata

Si bien desde la asesoría jurídica se debe fomentar la denuncia, no puede exigirse. Debe coordinar y dar seguimiento al caso en materia penal, en la búsqueda de la restitución de derechos y la reparación integral.

Para ello, debe realizarse con la víctima, la explicación de sus derechos (siempre que no se haya realizado previamente, o de manera conjunta anteriormente, en las fases de atención médica y/o psicológica) Sin embargo, en algunos casos puede ser necesario repetirlos o explicarlos de nuevo.

Se realiza la apertura del expediente, la descripción del caso y la documentación necesaria. Luego, se efectúa la evaluación de riesgo y se brinda la orientación jurídica necesaria. En esta, se incluyen los recursos, procedimientos judiciales y administrativos a los que tienen derecho en pro de la mejor defensa de sus derechos, intereses y satisfacción de sus necesidades. Para ello, se contemplan y realizan las presentaciones de denuncias o solicitudes de medidas cautelares o de seguridad, si así lo amerita el caso. Se activa el protocolo de seguridad interno

Se incentiva a la víctima a la denuncia pero brindando una información amplia, hacia qué instancia corresponde, quién le acompañará en el proceso y cómo debe hacerlo.

Si la víctima decide realizar la denuncia, se brindará la asesoría jurídica y se acompañará durante cualquier proceso jurídico, civil, familiar, mercantil, administrativo o laboral, y además, se harán las referencias a las instituciones competentes para la atención especializada.

Se debe elaborar un plan de manera conjunta para brindar la atención integral. Se le da seguimiento al caso. Si la víctima decide no denunciar, debe evaluarse el riesgo y explicárselo.

## d) Ayuda social inmediata:

Debe identificar las necesidades de la persona víctima (directa o indirecta) y darles respuesta mediante suministros inmediatos, coordinaciones, referencias y acompañamiento y seguimiento.

Para ello, le deben explicar cuáles son sus derechos (si es primera vez), aperturar el expediente, realizar una entrevista, explicarle los servicios y medidas a los que puede acceder, orientar, gestionar y otorgar medidas inmediatas (de ser necesario) de alimentación, alojamiento (para los casos necesarios), aseo.

También debe proveer ayuda de intérprete en casos de discapacidad auditiva, verbal o visual. Así mismo, elabora un informe integral conjunto para atender a las necesidades, darle seguimiento y acompañamiento si la víctima requiere asistencia social prolongada, o sus familiares, si así fuere necesario.

En casos de desplazamiento forzado, en esta etapa lo primero que debe procurarse es buscar alojamiento, aseo, alimentación y protección conjunta. En las siguientes etapas se realizan otras acciones en este sentido.

Por otra parte, esta ruta también contempla la atención a migrantes de nacionalidad extranjera que se han visto forzados a dejar sus naciones por la violencia social. Para estas víctimas, se activan los mismos protocolos, con la salvedad que, según lo amerite, también se deben derivar los casos pertinentes al Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador (RREE) u otras instituciones que trabajen el tema de desplazamiento con necesidades de protección. Si necesitan ayuda psicológica o atención médica inmediata, también deben derivarse a las instituciones correspondientes, las cuales brindarán la ayuda independientemente de la nacionalidad. Así mismo aplica para los casos de trata de personas de origen foráneo.

# 2. AYUDA PROLONGADA

Son medidas de mediano a largo plazo que varían según cada caso, y que requieren acciones y recursos económicos, sociales, culturales. En algunos casos, dependen de programas gubernamentales, en otros, hay carencias de estos y hay que buscar la manera de financiar la atención a través de subvenciones, asocios público privados, apoyo de ONG’s, voluntariado, etc.

## a) Atención EN SALUD

Se debe de enfocar en trabajar de forma integral la salud de la persona afectada o grupo familiar, lo anterior dirigido a la salud física y mental, esta atención debe de ser activada con los servicios interdisciplinarios en salud, brindando el seguimiento a la atención inmediata que se facilitó en la recepción del caso. Para ello es importante que las instituciones que se coordinan por medio del CMPV en el componente 6 de Atención a Víctimas, puedan trabajar el tema de salud, tales como UCSF, ISSS, Clínica municipal, Dirección de Atención a Víctimas (DAV), organizaciones de la sociedad civil y hasta asocios públicos-privados; se debe de brindar la atención médica general y especializada en tratamientos psicológicos, psiquiátricos, o médicos. Estos últimos pueden incluir tratamientos farmacológicos de mediano a largo plazo, análisis de laboratorio, toma de imágenes (radiografías, scanners, ultrasonografías, resonancias magnéticas), prótesis, órtesis, terapia física y hasta rehabilitación. Por otra parte, también brinda servicios odontológicos reconstructivos, atención materno-infantil, y todas las medidas que establezca el Ministerio de Salud

## b) Reingreso, ingreso y permanencia en el sistema educativo

Debe realizarse un estudio para determinar las necesidades de educación de la víctima, o de sus familiares si es el caso, y gestionar con el MINED para que se vinculen de manera directa o indirecta, en base a sus programas, incluidos aquellos modelos de educación flexible. Debe facilitarse a las víctimas el acceso a la educación, matrículas, material educativo, facilitarse el traslado a otros centros educativos (cuando es por desplazamiento forzado) en donde sus vidas no corran riesgo por el lugar de origen, etc. Esto se determinará a través de una evaluación y creación de un plan conjunto con la víctima. Debe darse seguimiento al caso y promover la permanencia de la víctima en el sistema educativo.

## c) Asesoría jurídica y Administración de justicia

Debe definir la intervención de diversos servicios en atención a víctimas, la asesoría jurídica que requiere, la orientación, acompañamiento y seguimiento a través del Ministerio Público e instituciones relacionadas de acuerdo al hecho sufrido.

Deben solicitarse las medidas de protección para el caso de ser necesario. Y debe realizarse las referencias a Organizaciones de la Sociedad Civil cuando lo amerite.

## d) Medidas sociales

Debe realizarse un estudio para detectar las necesidades de las víctimas, gestionar con las instituciones que proporcionan alojamiento, acceso a vivienda, alimentación, formación laboral, acceso al trabajo, acceso a préstamos, etc. Debe acompañarse a la víctima ante instituciones competentes para ayudar con las gestiones correspondientes y dar el seguimiento de la atención. Debe vincularse su caso con las organizaciones de la sociedad civil competentes y favorecer redes de soporte.

# REPARACIÓN INTEGRAL

Estas son las medidas otorgadas por resolución o determinación por un órgano facultado que busca la recuperación del proyecto de vida de la víctima. Las medidas pueden ser de restitución, de compensación, de rehabilitación, de satisfacción, así como para garantizar la no repetición del hecho victimizante.

## a) Medidas de restitución

Estas contemplan el restablecimiento de los derechos políticos, jurídicos y de ciudadanía, de la libertad (en caso de secuestro o desaparición forzada), de la identidad. También contempla el retorno digno y seguro a su lugar de residencia, en caso de viabilidad, la reintegración del empleo, y la devolución de bienes o valores de su propiedad que hayan sido incautados o recuperados, así como sus frutos. Si no fuese posible, el pago de su valor actualizado. También incluye la eliminación de antecedentes penales cuando se revoque una sentencia de condena.

## b) Medidas de compensación:

Estas se dividen en una serie de acciones que se describen a continuación:

* Aplicación de la compensación con base en el principio pro-persona y evitar priorizar esta medida en detrimento de otras, para no desviar el sentido de la reparación integral.
* Resarcimiento de los perjuicios ocasionados o lucro cesante, incluyendo el pago de los salarios o percepciones correspondientes, cuando por lesiones se cause incapacidad para trabajar en oficio, arte o profesión.
* Resarcimiento por la pérdida de oportunidades académicas y prestaciones sociales.
* Reparación del daño sufrido en la integridad física, moral y patrimonial de la víctima o las personas con derecho a la reparación integral.
* Pago de tratamientos médicos o terapéuticos que, como consecuencia del delito sean necesarios para la recuperación de la salud física y psicológica de la víctima.
* Pago de los gastos judiciales de asesores jurídicos privados.
* Pago de gastos comprobables de transporte, alojamiento, comunicación o alimentación que le ocasione trasladarse al lugar del juicio o para asistir a su tratamiento, si la víctima reside en un lugar distinto al del enjuiciamiento o donde recibe la atención.

## c) Medidas de satisfacción

* Investigación de los hechos y sanciones judiciales o administrativas a los responsables.
* Revelación pública y completa de la verdad a través de informes u otros medios, en la medida en que esa revelación no provoque más daños o amenace la seguridad y los intereses de la víctima, de sus familiares, de los testigos o de personas que han intervenido para ayudar a la víctima o para impedir que se produzcan nuevos delitos.
* Declaraciones oficiales y resoluciones judiciales a través de medios de comunicación, que restablezca la dignidad y la reputación de la víctima y de las personas vinculadas.
* Disculpas públicas o privadas de parte del Estado, autores y personas involucradas en el hecho punible, el reconocimiento de los hechos y la aceptación de responsabilidades.
* Búsqueda, recuperación, identificación e inhumación de las personas desaparecidas y de los cuerpos u osamentas de las personas asesinadas.
* Realización de actos o eventos que conmemoren el honor, la dignidad y la humanidad de las víctimas, tanto vivas como fallecidas.
* Acompañamiento psicosocial durante las medidas de satisfacción.

## d) Medidas de rehabilitación holística

* Atención médica, psicológica y psiquiátrica especializada.
* Servicios de asesoría jurídica para facilitar el ejercicio de los derechos.
* Incorporación a programas especializados: educación y formación, capacitación laboral, servicios financieros, arte y cultura, otros.
* Todas aquellas medidas que buscan el restablecimiento de la independencia física, mental, social, profesional e inclusión social de la víctima, incluido su grupo o comunidad (no debe ser equiparada a la asistencia prolongada).

## e) Garantías de no repetición

* Reforma o creación de políticas públicas que incorporen garantías de no repetición para evitar o prevenir la reproducción de hechos victimizantes.
* Educación de la población en derechos humanos.
* Capacitación de servidores públicos.
* Fortalecimiento de mecanismos de reconciliación y paz, transparencia y anticorrupción.
* Control efectivo por las autoridades de la fuerza armada y de seguridad pública.
* La sanción y exclusión en la participación en el gobierno o en las fuerzas de seguridad de los militares, agentes de inteligencia y otro personal de seguridad declarados responsables de planear, instigar, ordenar o cometer graves violaciones de los derechos humanos.
* La protección de los profesionales del derecho, la salud y la información, personal jurisdiccional y testigos.

Active los servicios médicos del municipio. (UCSF, Clínica municipal, ISSS y FOSALUD del centro integrado de Justicia). Y dé referencia hospitalaria HNZ

**Modelo de Flujograma de Acción**

Asistencia

:

**Evaluación de Riesgos: frecuencias de agresión, riesgo feminicida, homicida, ideas suicidas etc.**

Uso de hoja

de derivación hacia mesa 6

FASE III  
Reconstrucción de proyecto de vida.

FASE II  
Seguimiento al proceso de atención.

Recepción de caso de violencia por cualquier institución presente en Ciudad Delgado.

Aplique Primeros Auxilios Psicológicos (Uso de la herramienta sugerida) por todo receptor.

Asistencia técnica por servicios que posee el municipio (Unidad contravencional de la municipalidad, Centro Integrado de justicia, proyecto de DDHH de Cruz Roja Salvadoreña, ISDEMU).

FASE I  
Evalúe si existe necesidad de emergencia.

Brindar asistencia humanitaria.

Se podrá hacer la atención por la red nacional de atención de instituciones que no están presentes en el municipio.

Médica, psicológica y rehabilitación.

* Acompañamiento y seguimiento.
* Soporte jurídico

Activación del MINED en el municipio y programas referidos a la formación.

* Servicios integrales a la familia que desde el CMPV se puedan promover, como medios de vida, y seguridad económica.

Construcción del proyecto de vida.

* Restitución
* Rehabilitación
* Resarcir
* No repetición
* Medidas de satisfacción

**ANEXO**

**ANEXO #1 HOJA DE DERIVACIÓN DEL COMPONENTE 6: DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA**

**DE CIUDAD DELGADO**

**Indicación:** la presente hoja será de uso del punto focal y organizaciones que posean trabajo en el territorio, su objetivo como tal es recabar información elemental para hacer derivación de caso.

1. **Datos generales**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No de Expediente:** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Ciudad Delgado** | **San Salvador** | | **Fecha:** | | | | | | | | | | | |

1. **Datos de la persona atendida**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre:** |  | | | | **Edad** |  | | |
| **Fecha de nacimiento:** |  | | **Lugar de nacimiento:** |  | **DUI** |  | | |
| **Dirección de residencia:** |  | | | | **Teléfono** |  | | |
| **Especificar núcleo familiar que acompaña:** | **No** | **Nombres:** | | | **Sexo** | **Edad** | **Escolaridad** | **Parentesco** |
| **1** |  | | |  |  |  |  |
| **2** |  | | |  |  |  |  |
| **3** |  | | |  |  |  |  |
| **4** |  | | |  |  |  |  |
| **5** |  | | |  |  |  |  |
| **6** |  | | |  |  |  |  |

1. **Situación por la que se refiere (Opcional)**

**C.1 Hecho victimizante**

**\*\*Nota aclaratoria:** Colocar los datos más relevantes que incluyan fecha de suceso, lugar del hecho, denuncias, situación de vulnerabilidad e impacto a la persona o núcleo familiar. (SI EXISTE RIESGO PARA USTED Y EL PERSONAL O LAS Y LOS AFECTADOS NO QUIEREN BRINDAR INFORMACIÓN, NO COMPLEMENTE ESTE APARTADO Y EVITE PREGUNTAR MAS INFORMACIÓN).

|  |  |
| --- | --- |
| **Breve Narración de los hechos:** |  |
| **Perpetrador:** |  |

**C.2 DENUNCIA (colocar con una “x”)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ¿Ha interpuesto denuncia o aviso previo? | **Si** | **No** |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **De ser Si, ¿Qué institución?** | **De ser No, ¿por qué no ha interpuesto?** |
|  |  |

1. **Instituciones de derivación**

**D.1 Institución a la que se refiere (colocar con una “x”)**

|  |  |
| --- | --- |
| Punto focal-Unidad de la mujer del alcaldía C.D |  |
| UCSF DE CIUDAD DELGADO |  |
| UCSF DE HÁBITAT CONFIEN |  |
| ISDEMU-CAI |  |
| Unidad de Atención Integral a Víctimas-Centro Judicial Integrado de Ciudad Delgado |  |
| PNC ODAC-UNIMUJER |  |

|  |  |
| --- | --- |
| CONNA-ISNA |  |
| CIUDAD MUJER |  |
| IML |  |
| PGR |  |
| PDDH |  |
| CRUZ ROJA SALVADOREÑA-UAPVS |  |
| FGR |  |
| Otras  Especificar: |  |

|  |
| --- |
|  |

**Persona de contacto:**

**D.2 Institución que refiere**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Institución:** |  | | |
| **Operadora/Operador:** |  | Contacto: |  |

**ANEXO #2 HOJA DE RECEPCIÓN DEL COMPONENTE 6 DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA**

**DE CIUDAD DELGADO**

**Indicaciones generales:** La presente hoja de recepción será retomada en el proceso de entrevista que desarrolle el punto focal (Unidad de mujer), u otras instituciones que se parte del componente 6 de atención a víctimas, con el objetivo de identificar información crucial que determine la activación de un mecanismo de atención y protección a las víctimas. Recuerde usar la herramienta de los lineamientos técnicos para la atención a víctima para el desarrollo de la recepción de casos de violencia.

1. **Solicitud de asistencia o protección**

\*\* Importante no dar falsas expectativas.

|  |  |
| --- | --- |
| **Breve explicación de la demanda del servicio del grupo o personas afectada por violencia.** |  |

1. **Estado sociofamiliar (previo y actual)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Estado de salud y/o mental previo al evento de violencia** | **Estado de salud durante y después del evento de violencia** | **Puntualizar si existen complicaciones de salud** |
|  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Los medios de vida han sido perdidos** | | **Existe deserción escolar en algún miembro de la familia** | | **Separación abrupta con miembros de la familia a raíz del hecho de violencia** | | **El daño emergente ha provocado desorganización y desequilibrio familiar** | |
| **Si** | **No** | **Si** | **No** | **Si** | **No** | **Si** | **No** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Descripción: | | Descripción: | | Descripción: | | Descripción: | |

1. **Factores de vulnerabilidad**

|  |
| --- |
| **¿Qué riesgos o amenazas son visibles en el grupo familiar o personas afectas por el hecho de violencia?** |
|  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **¿Existe desplazamiento forzado?** | **Si** | **No** | **Si la respuesta es negativa, ¿es potencialmente vulnerable a sufrir desplazamiento forzado?**  **(confinamiento)** | **Si** | **No** | **Brinde detalle de la respuesta:** |
|  |  |  |  |  |

1. **Redes de apoyo**

**Identifique:** redes de apoyo familiar, eclesiales, redes de apoyo comunitarios, círculos cerrados de amistad, en otros.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Vinculo** | **Contacto** | **Domicilio** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. **Capacidades de afrontamiento**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **¿Qué ha hecho la persona o el grupo familiar para afrontar el impacto de violencia? (como ha sobrevivido)** | **Habilidades para la obtención de los medios de vida** | **Posibles estrategias de resiliencia a futuro** |
|  |  |  |

**ANEXO # 3 HOJA DE SEGUIMIENTO DE CASOS DEL COMPONENTE 6 DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA**

**DE CIUDAD DELGADO**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No de Expediente:** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Fecha de recepción de caso por el componente 6:** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Instituciones involucradas en la atención** | | **Localización de la institución que presta el servicio** | | **Fase de atención (marcar con “x”)** | | | **Tipo de servicio (Apoyo brindado)** | **Referente institucional de recepción** | **Avances del proceso** | **Dificultades del proceso** |
| **No de atenciones** | **Fecha de recepción** | **Instituciones de la red nacional de atención** | **Organizaciones de la sociedad civil** | **Local** | **Fuera del municipio** | **Atención inmediata** | **Atención prolongada** | **Reparación integral** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**ANEXO #4 USO DE HOJA DE DERIVACIÓN**

**Indicación de uso:**

* La hoja de derivación será usada por cualquier institución que esté trabajando en el municipio y que posea conocimiento de uso, sensibilidad en el trato a víctimas de violencia.
* La presente hoja tendrá dos vías de uso, la primera será la derivación inmediata de aquellas instituciones que están trabajando en el territorio y su misión será simplemente derivar el caso a otra institución o punto focal (Unidad de la mujer de la alcaldía de ciudad delgado); y una segunda vía será cuando la persona víctima de violencia llega directamente al punto focal (Unidad de la Mujer de la municipalidad y otra institución del componente 6), de manera que pueda hacer una derivación a otras institución como UCSF, Centro Integrado de Justicia, ISDEMU, Ciudad Mujer u otra institución de la red nacional de atención.
* Los datos que recaba esta hoja de referencia son exclusivamente para facilitar la derivación y la recepción de casos, de forma que propicie facilidades en el manejo de atención y protección de víctimas de violencia en el municipio de Ciudad Delgado.
* Es importante que todos los datos estén completamente rellenados con el objetivo que la información que será compartida con las instituciones receptoras de atención eviten en la medida de lo posible la doble victimización.
* Es importante no olvidar colocar los datos de las y los integrantes de los grupos familiares afectados por el hecho victimizante.
* En la breve narración de los hechos es importante mencionar que los datos a obtener deben ser recabados con la mayor responsabilidad posible, destacando que la actitud de la operadora u operador debe estar basada en la comprensión, calma, el apoyo, libre de estereotipos y juicios de valor, cumpliendo así un rol de agente social No obstante, si implica un riesgo inminente para la institución receptora (organizaciones que trabajan en el territorio como por ejemplo: CDA, escuelas y ONG´s) se evitará en la medida de lo posible llenar el apartado.
* Codificación de número de expediente; éste llevará 12 dígitos distribuidas de la siguiente manera:

Se colocará las iniciales de Ciudad Delgado.

En caso que la persona que brinde los datos sea de otro municipio se colocará las primeras 2 letras del municipio que provenga. Ej.: S O de SOYAPANGO.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **C** | **D** | **1** | **1** | **1** | **2** | **9** | **0** | **M** | **0** | **8** | **7** |

Quinto número del DUI.

Tercer número del DUI.

Primer número del DUI.

Últimos 2 números Año de nacimiento.

Mes de nacimiento.

Día de

nacimiento.

Si no se cuenta con el DUI, se colocará CDX.

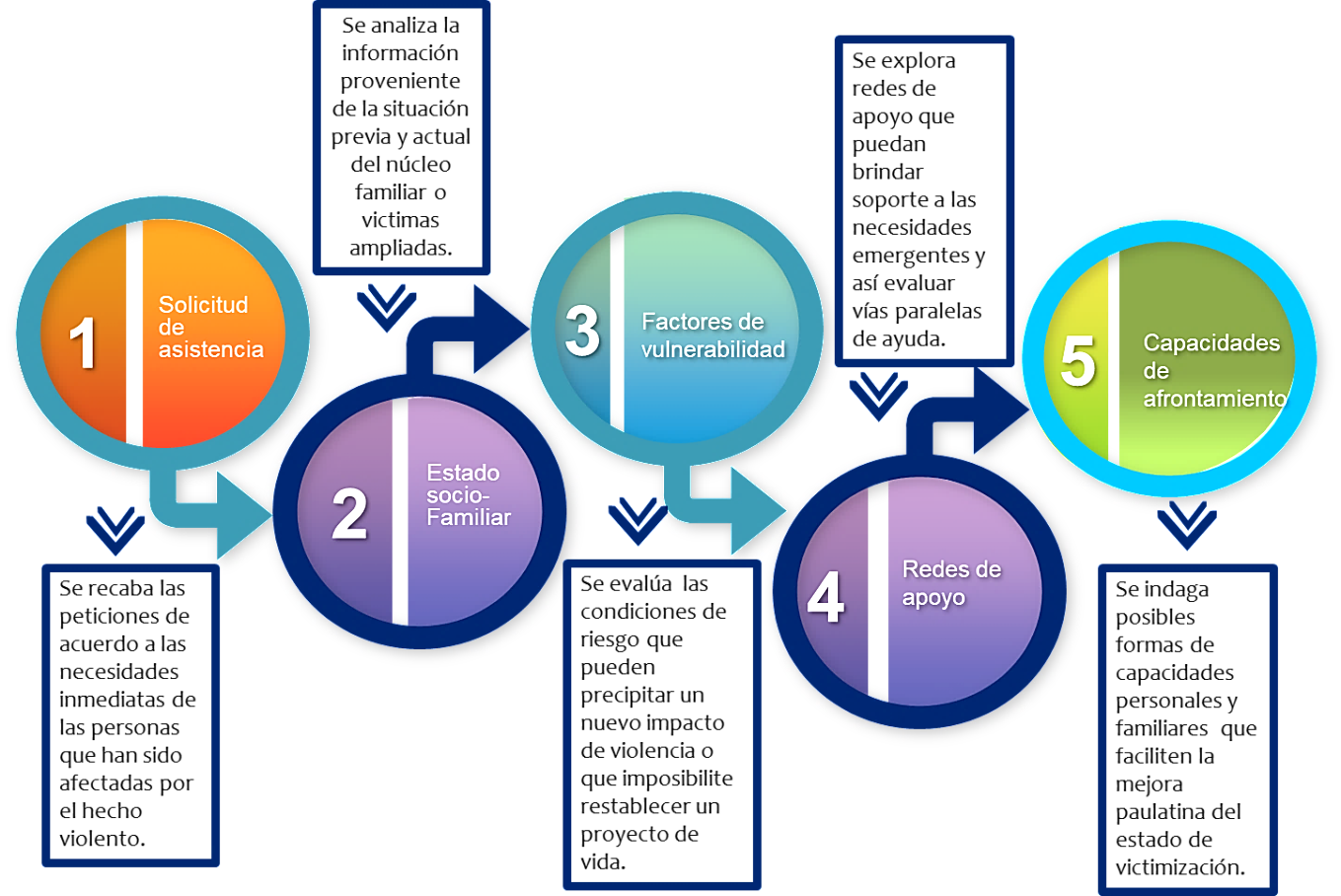
Si la persona que brinda los datos es niña, niño o adolescente, se le colocará NNA

Se colocará las iniciales del sexo; Mujer>”M”, Hombre >”H.”

**ANEXO #5 USO DE HOJA DE RECEPCIÓN DE CASO**

**Indicación de uso:**

* La hoja de recepción de casos del componente 6 de atención a víctimas será usada específicamente por el punto focal que será la unidad de la mujer de la municipalidad u otras instituciones del componente que retomen el caso.
* Es fundamental comprender que este formato está estrechamente relacionado con la derivación, por tanto si una institución que trabaja en el territorio capta un caso de violencia podrá hacer la derivación al punto focal y luego hacer la recepción mediante la exploración de los elementos que conlleva la hoja de derivación. Los elementos que conlleva esta hoja se presentan a continuación:



Fuente: Elaboración propia.

* Su principal objetivo será identificar las principales afectaciones del impacto de la violencia y a partir de ello realizar un análisis de las posibles vías de atención y protección, por otro lado será requisito indispensable la compresión y el uso de la herramienta del trato digno a la persona víctima (lineamientos técnicos para la atención a víctimas) que como primicia de su desarrollo contiene la comprensión del sufrimiento a las personas afectadas; acoger las necesidades de las personas víctimas de violencia; respetar los derechos; y entregar la información oportuna.

**ANEXO #6 USO DE HOJA SEGUIMIENTO DE CASO**

**Indicación de uso:**

* La hoja de seguimiento de caso será usada por cada una de las instituciones que conforma del componente 6, servirá fundamentalmente para conocer los avances, dificultades del proceso de atención y protección a las víctimas que serán captadas por el componente. Lo anterior implica el uso de herramientas de sistematización que con todo pronóstico brindará datos del impacto de la violencia en la población de Ciudad Delgado y también el funcionamiento de los mecanismos activación de atención y protección desde lo local y lo nacional.
* La hoja es exclusivamente para un caso en específico, y pretende dar el seguimiento al proceso de atención según las fases, por tanto cada columna enumeradas correspondiente a los seguimientos que brindará cada institución receptora.
* Es evidente que cada institución posee protocolos internos de atención y por tanto, este instrumentos no pretende en ningún momento reemplazar o invadir dichas acciones, partiendo desde la lógica que en algunos momento se tendrá que solicitar información básica en aras de conocer procesos (no implica conocer detalles de sucesos ni hechos que expongan a las personas atendidas).
* El seguimiento no es estricto ni rígido y se irá construyendo paulatinamente a media se generen condiciones de articulación con las instituciones. Por tanto, la presente hoja se irá mejorando de acuerdo a las lecciones aprendidas del proceso de su uso.
* El manejo de esta información será uso exclusivo del componente 6 de atención a víctimas, por tanto, estarán involucradas todas la instituciones que están adheridas a ellas, así mismo se podrá dinamizar y ser fundamental el trabajo del observatorio municipal.
* A continuación se presenta la lógica del funcionamiento de la hoja de seguimientos de casos:

La mayor cantidad de información básica será retomada y derivada por el componente 6.

ENTRADA

Recepción y derivación de caso por el componente 6.

CONSOLIDACIÓN DEL SISTEMA DE REGISTRO

El acceso de la información después la derivación será limitada y no pretende más que saber los servicios brindados en el seguimiento.

La información obtenida facilitará la sistematización en una base propia del componente 6 de atención a víctimas de Ciudad Delgado.

Facilitará el conocimiento de la fluctuación del impacto de la violencia en el municipio, así como la activación de los mecanismos, esto generará insumos para mejorar la atención.

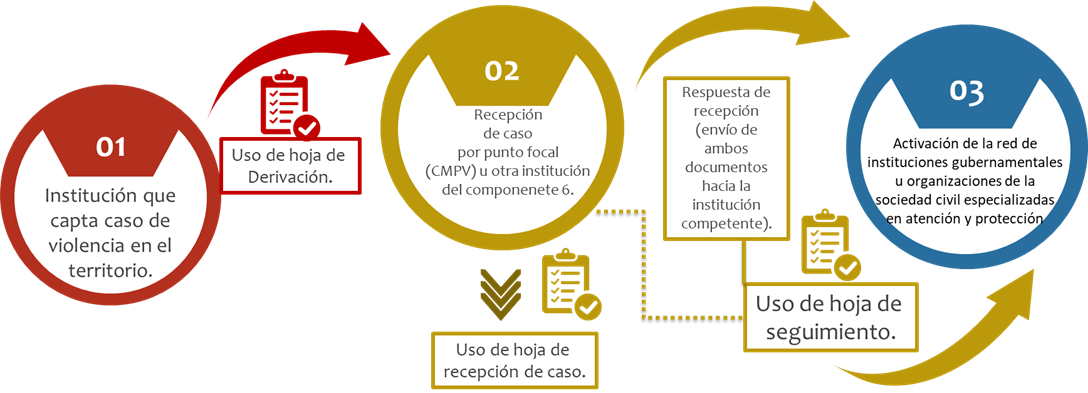
**SEGUIMIENTO**



**ANEXO #7 ESQUEMA DE USO DE HOJAS DE DERIVACIÓN, RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO**

**FORMA 1.**

La hoja de derivación podrá ser de uso de cualquier institución que este en el municipio y que sea receptora de casos de violencia, su principal objetivo será el envío del caso a el componente 6, ésta a su vez, hará uso de la hoja de recepción, este proceso servirá para determinar la respuesta de asistencia local o la activación de la red de instituciones. Y con la misión de sistematizar el proceso se hará uso de la hoja de seguimiento.





**FORMA 2.**

En caso que el punto focal sea visto como un mecanismo de respuesta inmediata por parte de la población, se hará una recepción, y el proceso conllevará el llenado de ambas hojas por parte del personal capacitado, el orden será el mismo usando la hoja de derivación, posteriormente la recepción del caso, con ello se hará la derivación a la institución competente de la red de asistencia.

Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

**ANEXO #8 HOJA DE LINEAMIENTOS TÉCNICOS PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS (QUÉ HACER Y QUÉ NO HACER)**

El siguiente apartado se propone con el fin de facilitar la recepción de casos, de forma que sirva como una orientación práctica, debido a la experimentación de una serie de consecuencias en la víctimas de violencia, por tanto, es vital comprender que con esta herramienta se estará evitando en la medida de lo posible la doble victimización o secundaria, y al ser una variable manejada por las y los operadores se puede trabajar en ello, para que no se experimente el perjuicio a las víctimas[[8]](#footnote-8). A continuación se presentan las cuatro claves para el trato adecuado a la víctima:

Comprensión del sufrimiento de la víctima

Acogida de sus

necesidades

Entrega de

información

Respeto por sus

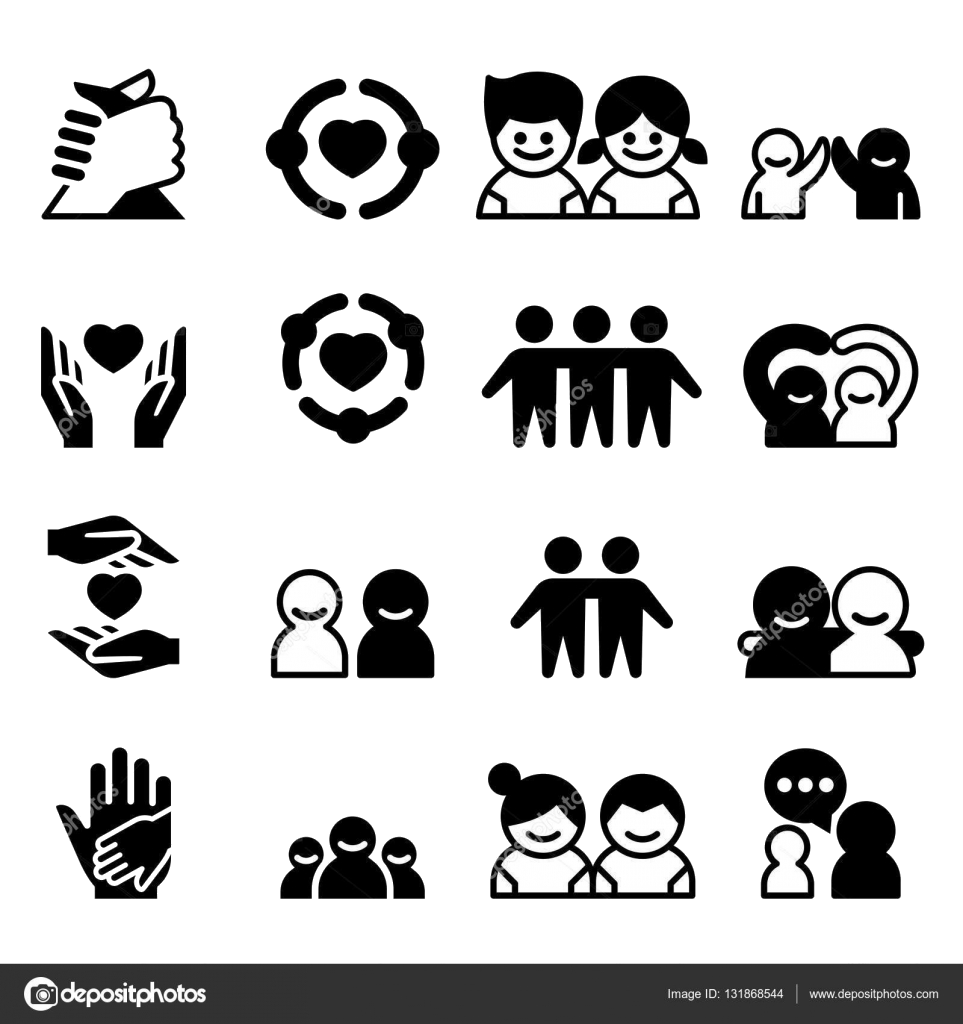
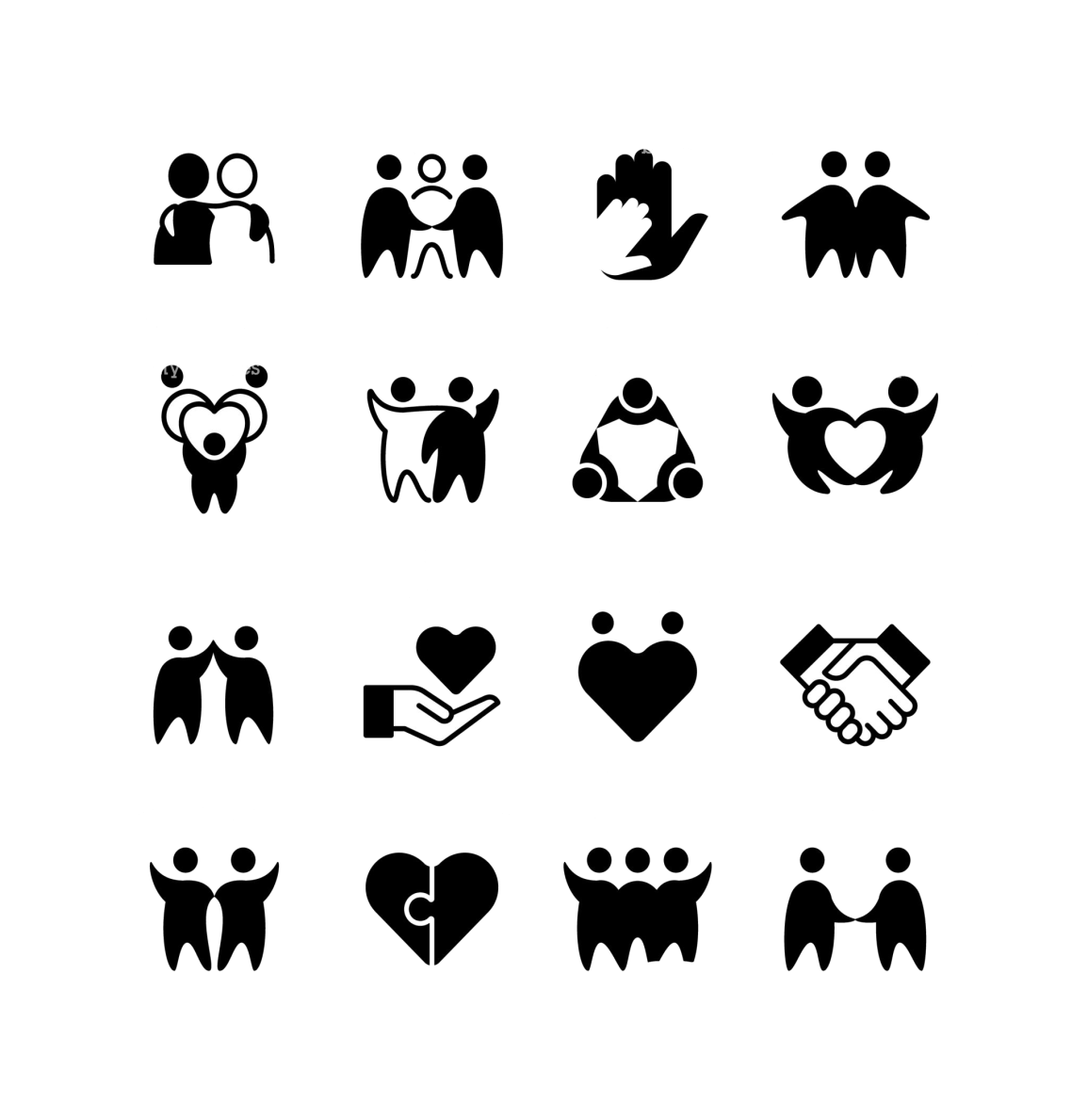
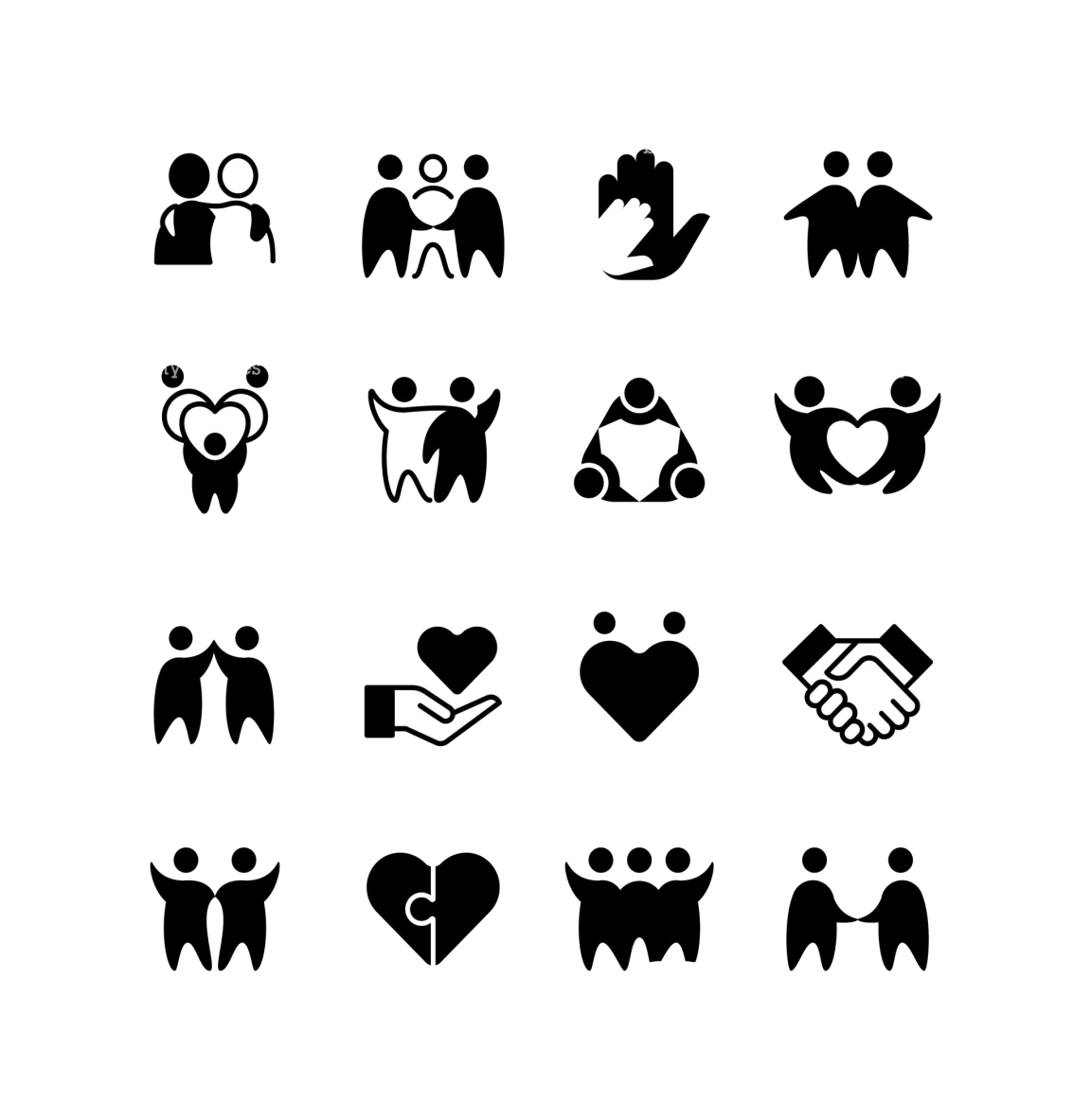
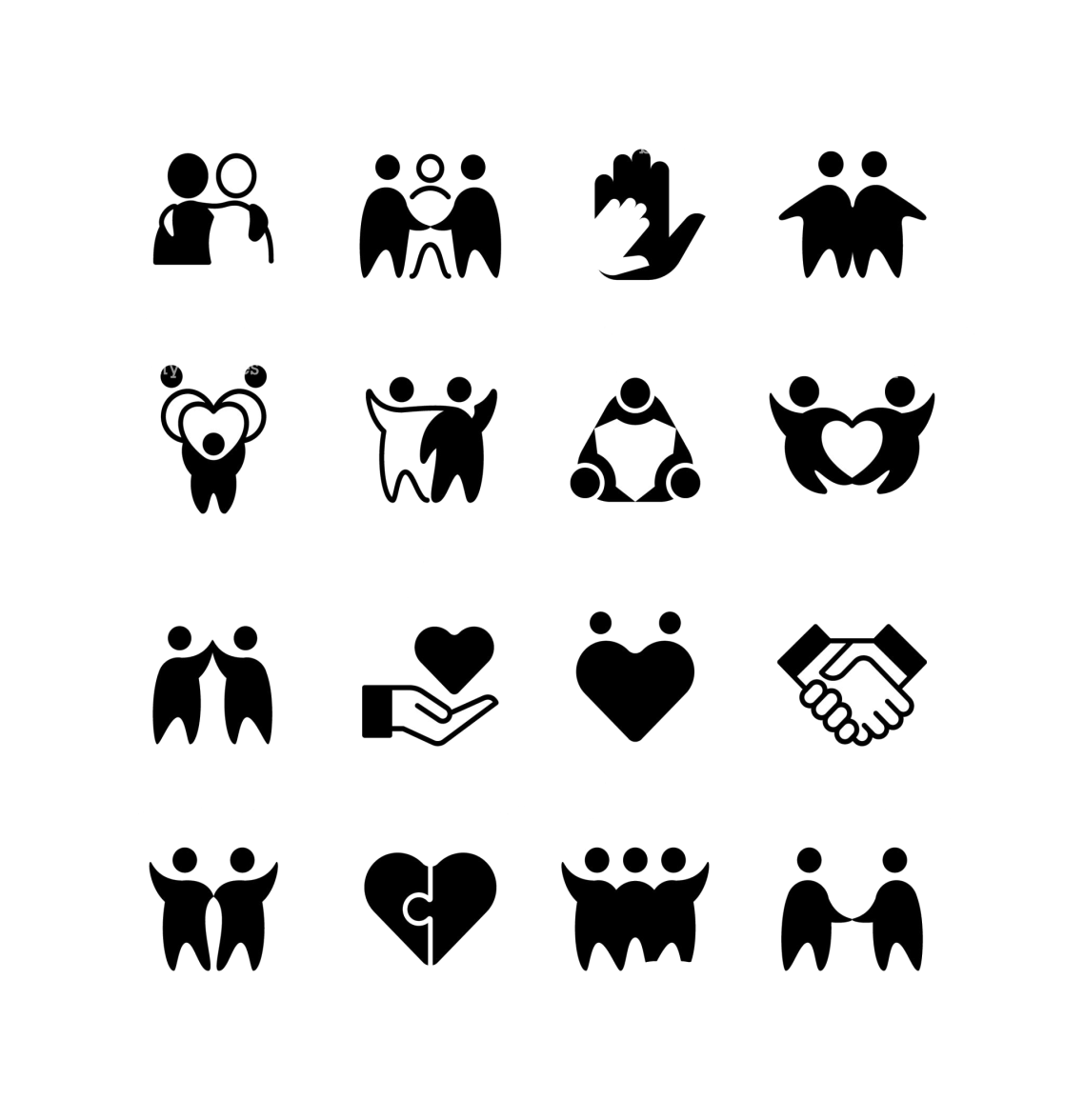
derechos

01

02

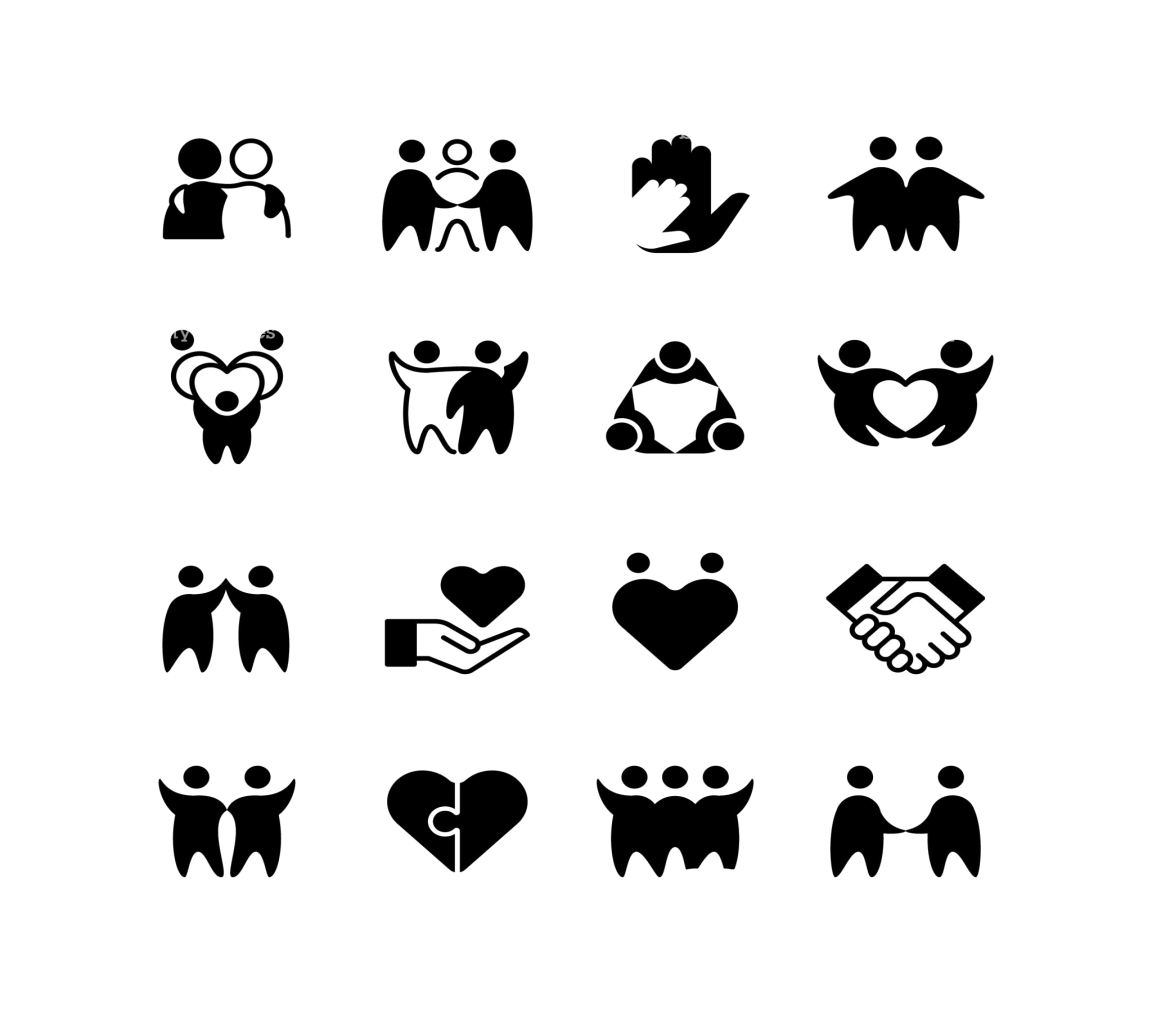
03

04



**Comprensión del sufrimiento de la víctima**

01

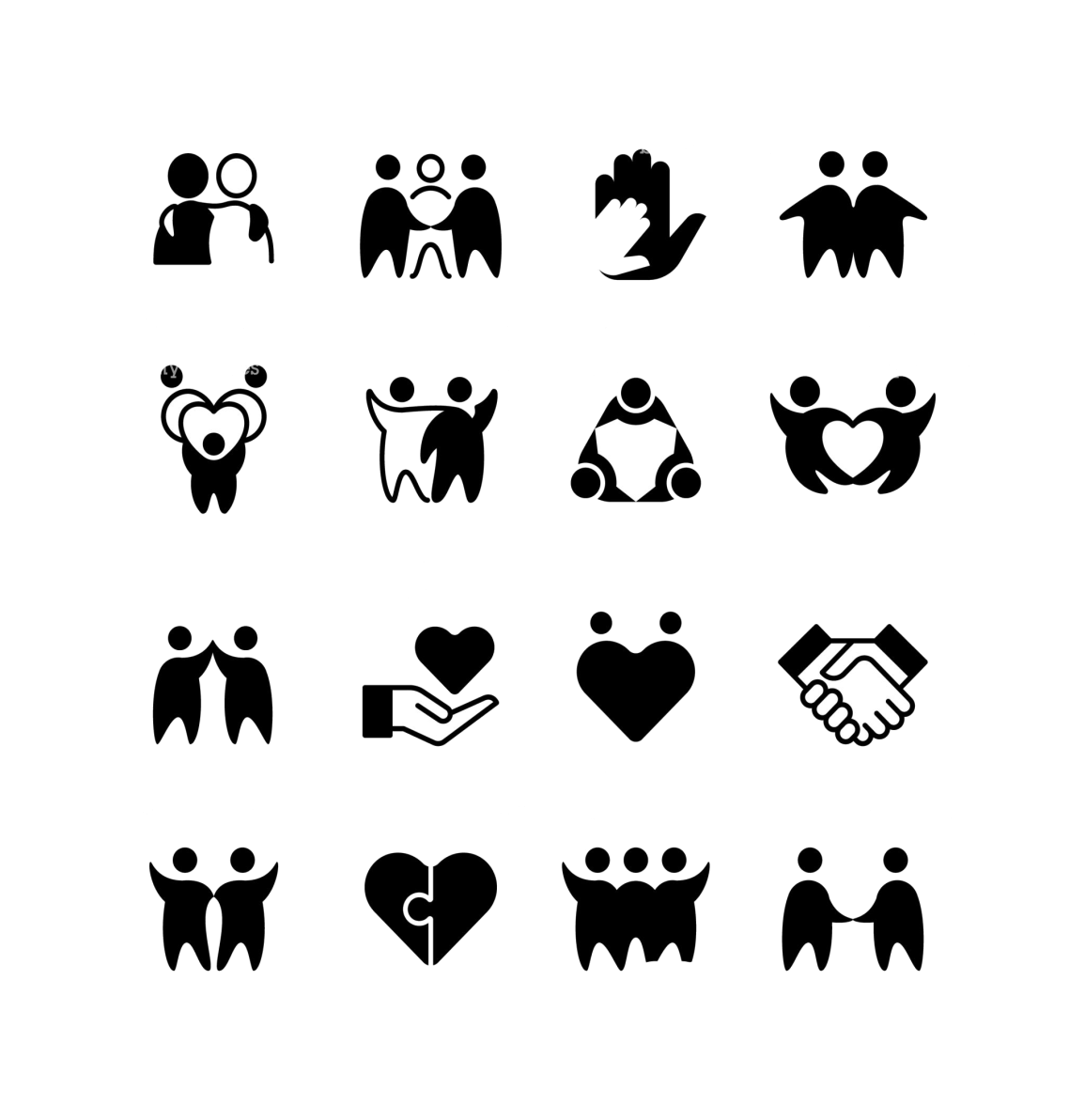


* La calidad del trato de los profesionales depende de la compresión y empatía demostrada frente al dolor que expertita la víctima.
* La comprensión de las diversa formas en que se expresa el sufrimiento de la víctimas prepara de mejor manera el buen trato
* La compresión implica entender un abanico de posibilidades de respuestas de las víctimas ante el dolor emergente, reconociendo que estos procesos son complejos sobre todo cuando existe un trauma por hechos de violencia.
* Se debe de ser sensible frente a las dificultades que enfrentas las personas afectas.
* Es necesario apropiarse de conceptos básicos de las consecuencias y reacciones psicológicas del impacto dela violencia.

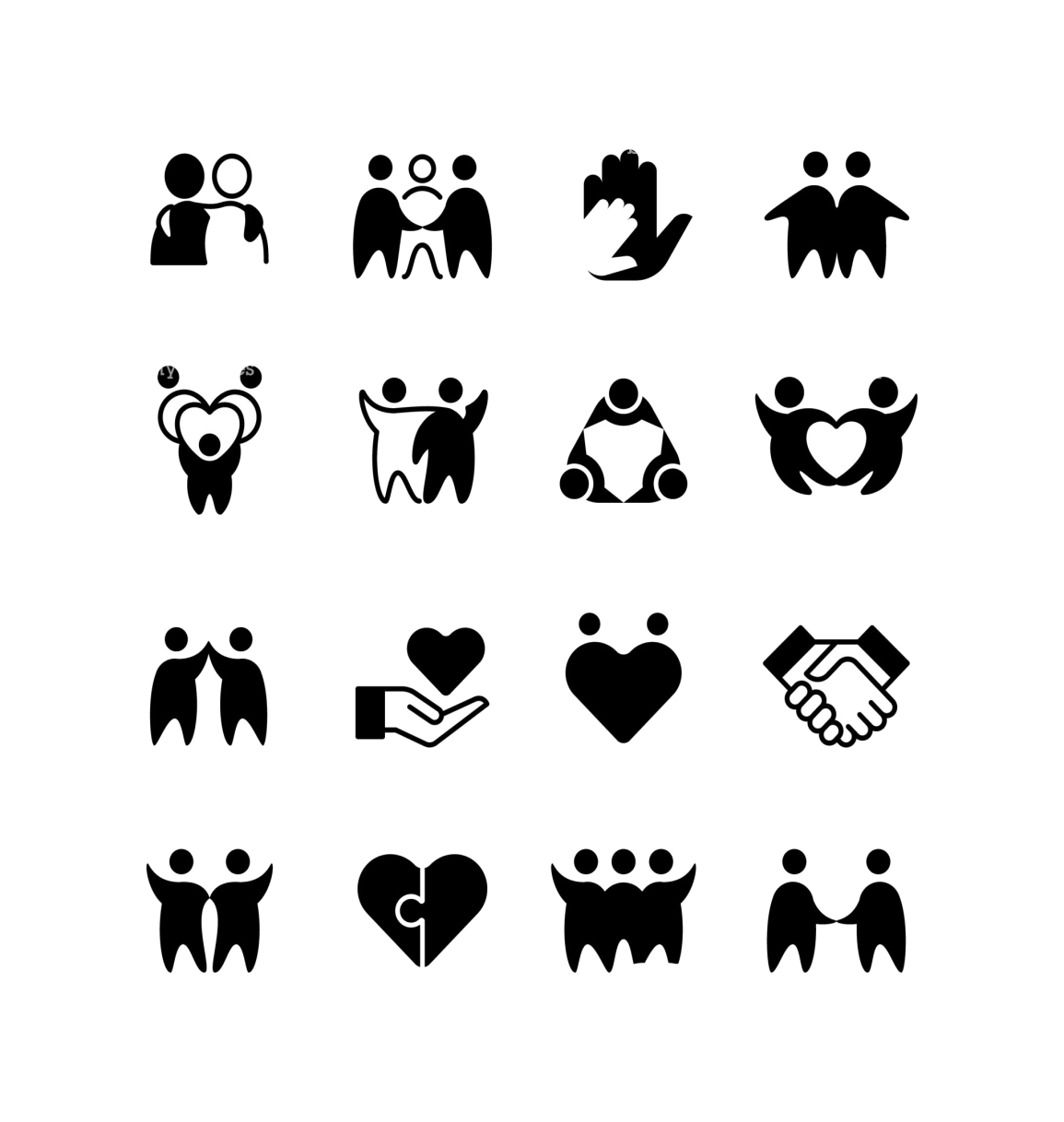
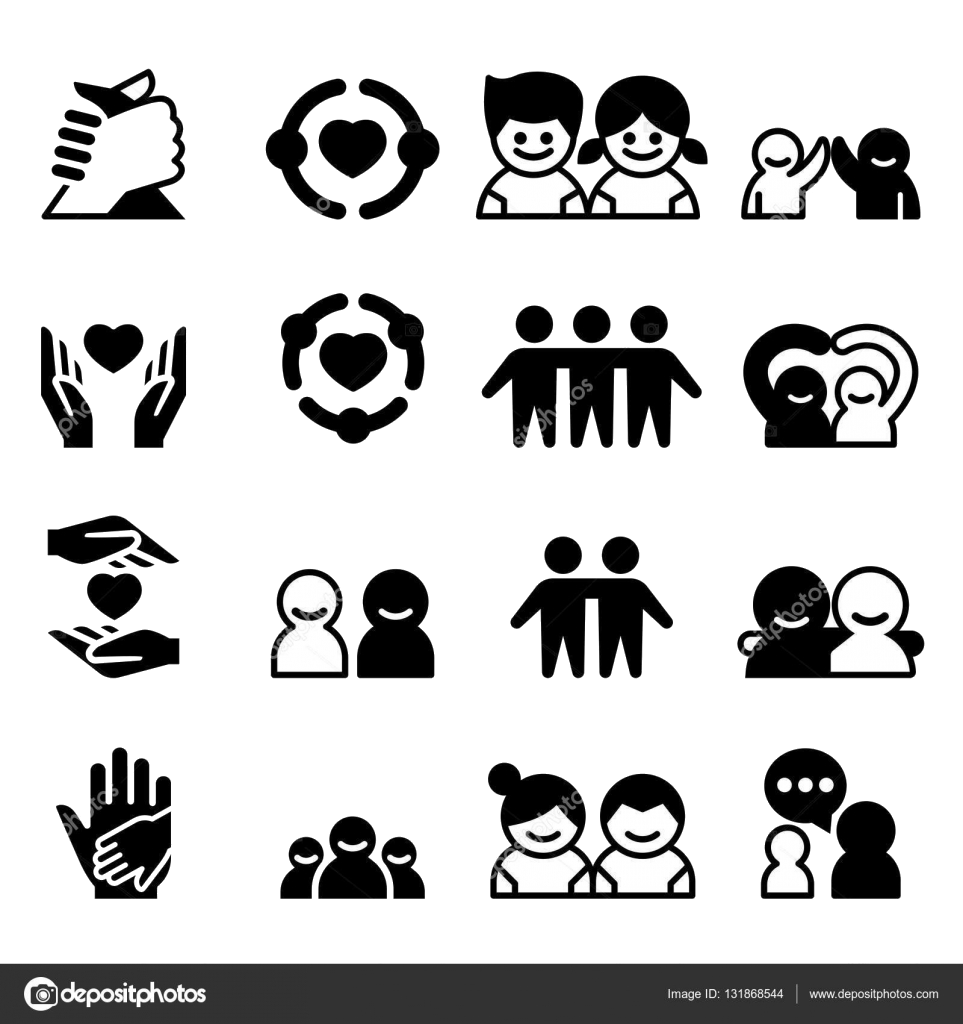
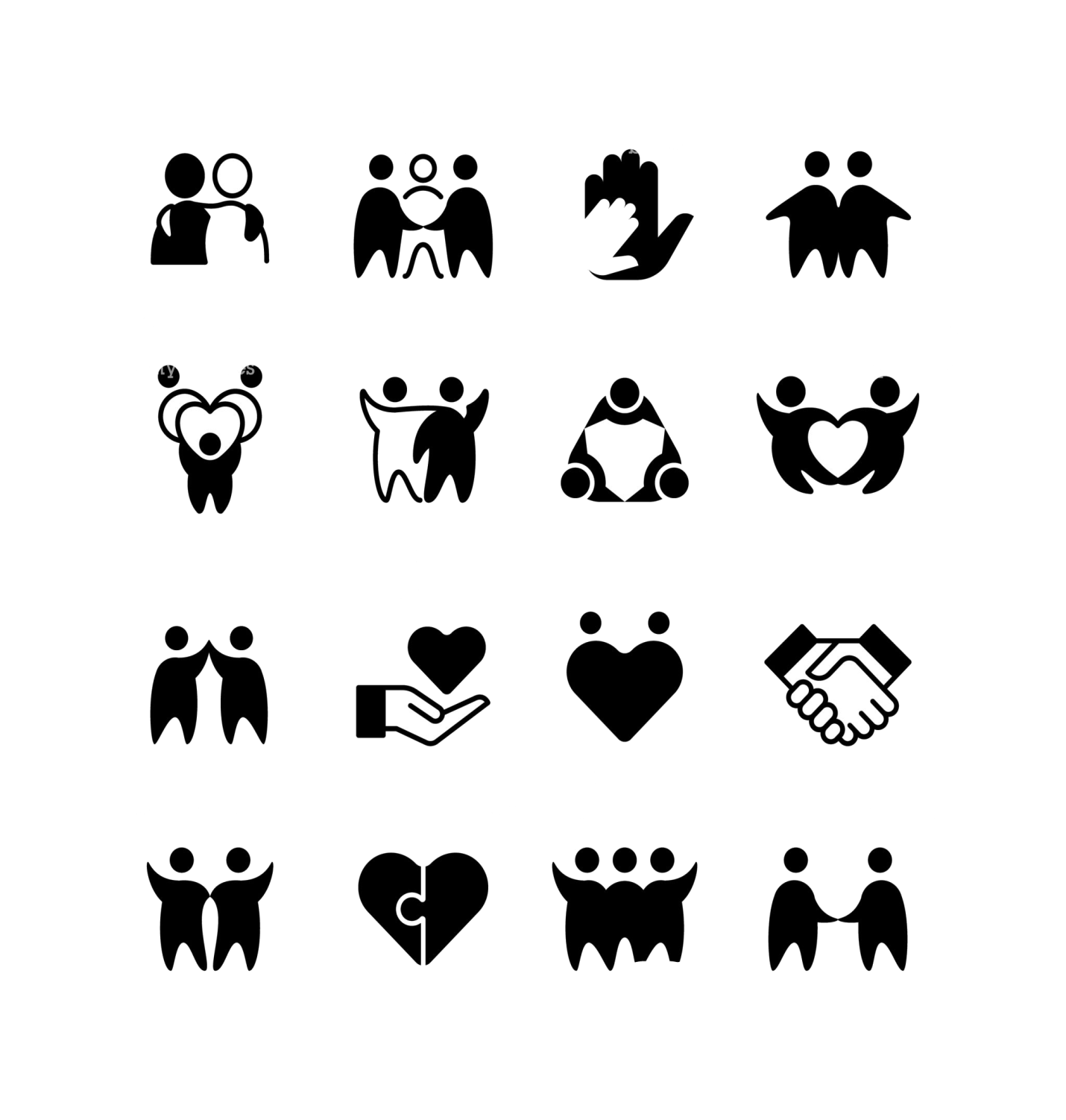
**Acogida de sus**

**Necesidades**

02



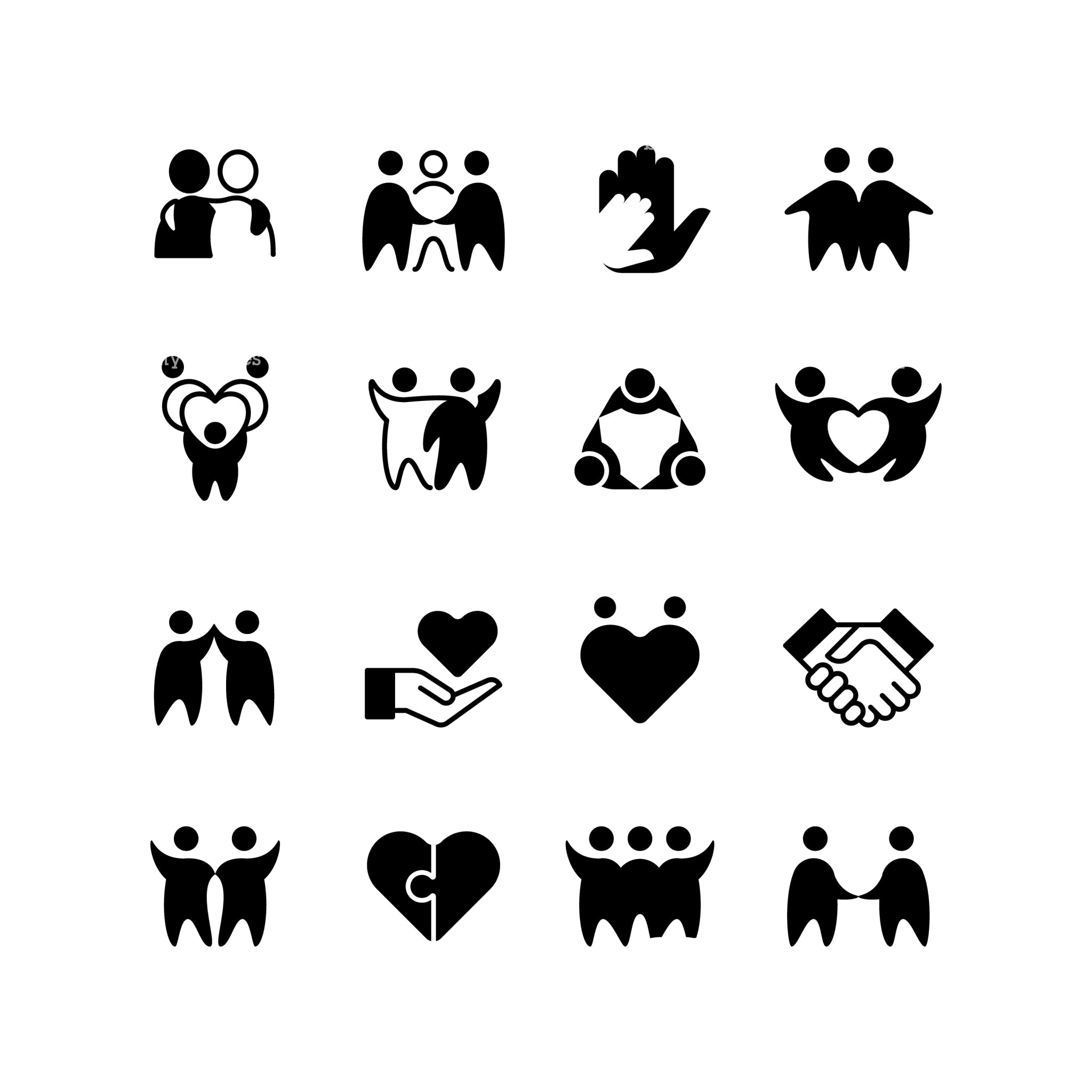
Las víctimas tienen sus necesidades particulares, de acuerdo a la ruptura del ciclo normal de sus vidas y (seguridad, salud, orientación, alimentación resguardo) de acuerdo al impacto manifiesto del hecho victimizante.



En primera instancia debe acoger a la víctima, para luego recoger la información o realizar las intervenciones propias de su función según la ruta.

Recuerde, brinde un trato con respeto y dignidad a las personas que atiende. Esto facilita la recuperación y la participación del proceso de atención y protección.

Su actitud como operador debe propiciar que la víctima se sienta comprendida, escuchada, evitando prejuicios o señalamientos. Recuerde que todo radica en su actitud.



Para la recepción y atención de casos de protección, se requiere humanidad, calidez, empatía, escucha activa y especial, actuar para evitar la revictimización:

* Evite repreguntar información que ya conoce, tome en cuenta información previa.
* Sea empático (Esto no es igual a sentir lástima o sobreproteger a las personas)
* No culpe con el lenguaje (ni verbal ni oral).
* Pregunte siempre de forma directa, comprensiva y con respeto, y si considera que alguna información es sensible, diga cuál es la razón o el objetivo por el que lo pregunta.
* No genere nunca expectativas que no se pueden cumplir
* Cuide la confidencialidad, la información no debe trascender más allá de la red de protección, y explique este principio.
* No estigmatice. Muchas veces los ofensores también son víctimas. Trate de permanecer neutral.
* Respete la autonomía y la capacidad de las personas para recuperarse y responder a las crisis de protección que viven.
* Asegúrese de estar en un ambiente seguro para la víctima, donde se respete la confidencialidad.

**Fuente: elaboración propia.**

**PARA NO REVICTIMIZAR**

**Actitud para empatizar**

* Empatizar con la víctima y expresarle preocupación por lo que ha sucedido (“Puedo imaginar que debe haber sido muy difícil para usted” (…) “quizás se asustó mucho”).
* Aceptar lo que la otra persona siente. Intentar sintonizar con el tono emocional de la víctima. “Gracias por compartir esa situación conmigo estoy aquí para escucharle”
* Expresar verbalmente empatía. “Realmente no debe ser fácil lo que está viviendo.

Fuente: Manual de capacitación en temas de victimología del gobierno de Chile.

**Actitud para establecer una atmósfera de respeto y comprensión**

* Mostrar interés y aceptación por la víctima y su experiencia.
* Propiciar la confianza de las y los afectados y escucharles, mostrándose cálido y afable.
* Adecuarse a las necesidades de la víctima y sus acompañantes (núcleo familiar).
* Brindarle el espacio para hablar de lo ocurrido, sin presionar haciendo buen uso del lenguaje corporal, oral y expresión (“*si se siente cómodo puede contarme lo que pasó”).*

**EVITE HACER LO SIGUIENTE:**

* Hacer preguntas en tono brusco u hostil.
* No acudir con soluciones preestablecidas (“*lo que usted tiene que hacer es…”).*
* *No criticar a la víctima.*
* No emitir juicios de valor, estereotipos y prejuicios

Fuente: Manual de capacitación en temas de victimología del gobierno de Chile.

**Actitud d persona receptora: Escuchar activamente**

* **Estar atento a la persona, al contenido y emoción que expresa.**
* **Respetar el silencio.**
* **Mostrarse interesado.**
* **Ser Paciente, recuerde que la persona que ha sufrido el impacto violento puede encontrarse en un estado emocional de alta perturbación, y esto puede resultar difícil**
* **Realizar gestos que muestren que se está escuchando (asentir con la cabeza).**
* **Producir expresiones verbales que indiquen que se está escuchando, tales como: *“ya”, “continúe”, “la entiendo”*, etc.**
* **Resumir *(“Si le he entendido bien…, entonces lo que quiere decir es que….”*). Esto permite que la víctima se sienta comprendida y se puede utilizar, además, como recurso para finalizar la conversación.**

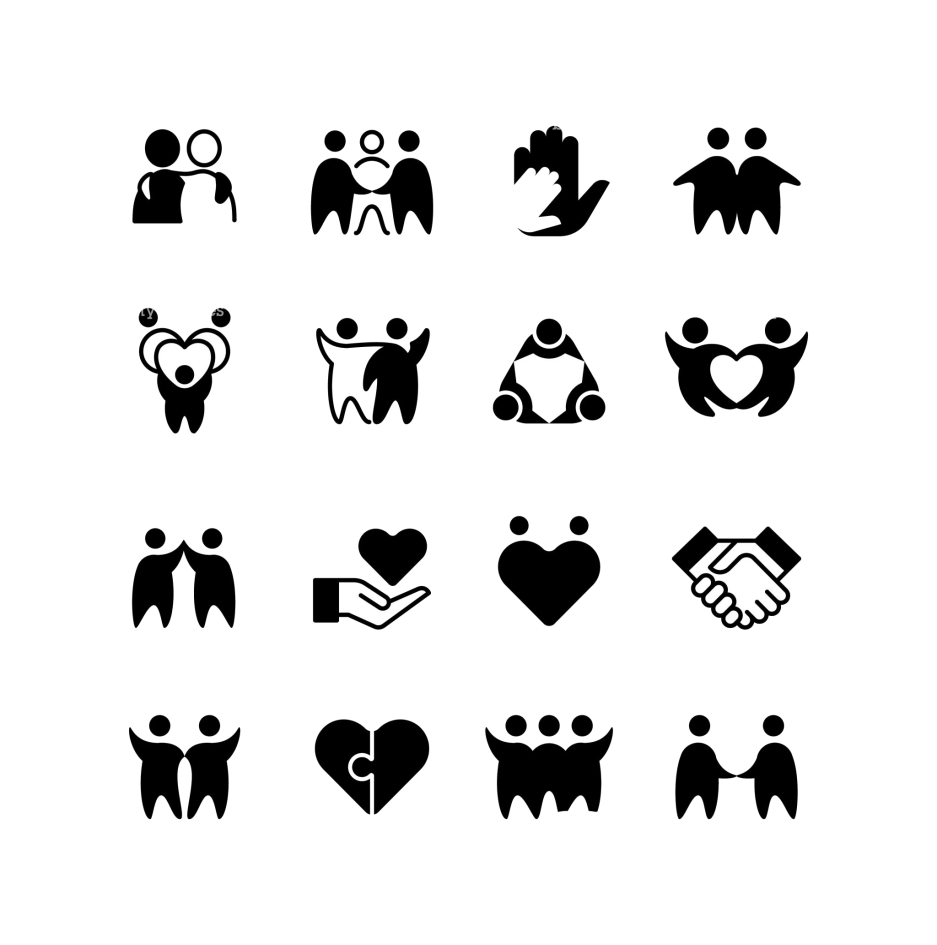
**EVITE HACER LO SIGUIENTE:**

* **Evitar prejuicios o predisposiciones negativas ante la víctima (por ejemplo: *“las víctimas de lesiones han ocasionado los hechos”*, etc.).**
* **No interrumpir a la víctima o a sus familiares cuando hablan.**

Respeto por sus

derechos

03



Ante un hecho victimizante que impacta a una persona o un colectivo, se debe tener en cuenta el reconocimiento al respeto de los derechos de las víctimas, es importante recordar que la situación que experimentan es desventajosa y existe una condición de vulnerabilidad, por tanto uno de los principales derechos a identificar debe ser el reconocimiento del estado de víctimas y partir de ello para comprender que se necesita una actuación justa y digna por parte de las y los operadores o receptores.

Sample Text

**Respeto al   
derecho del**

**reconocimiento**

**de ser víctima**

**de violenica**

Derecho a conocer la verdad

Derecho a ser atendida

Derecho a recibir un trato digno

Derecho a recibir una atención que resguarde su integridad física y mental

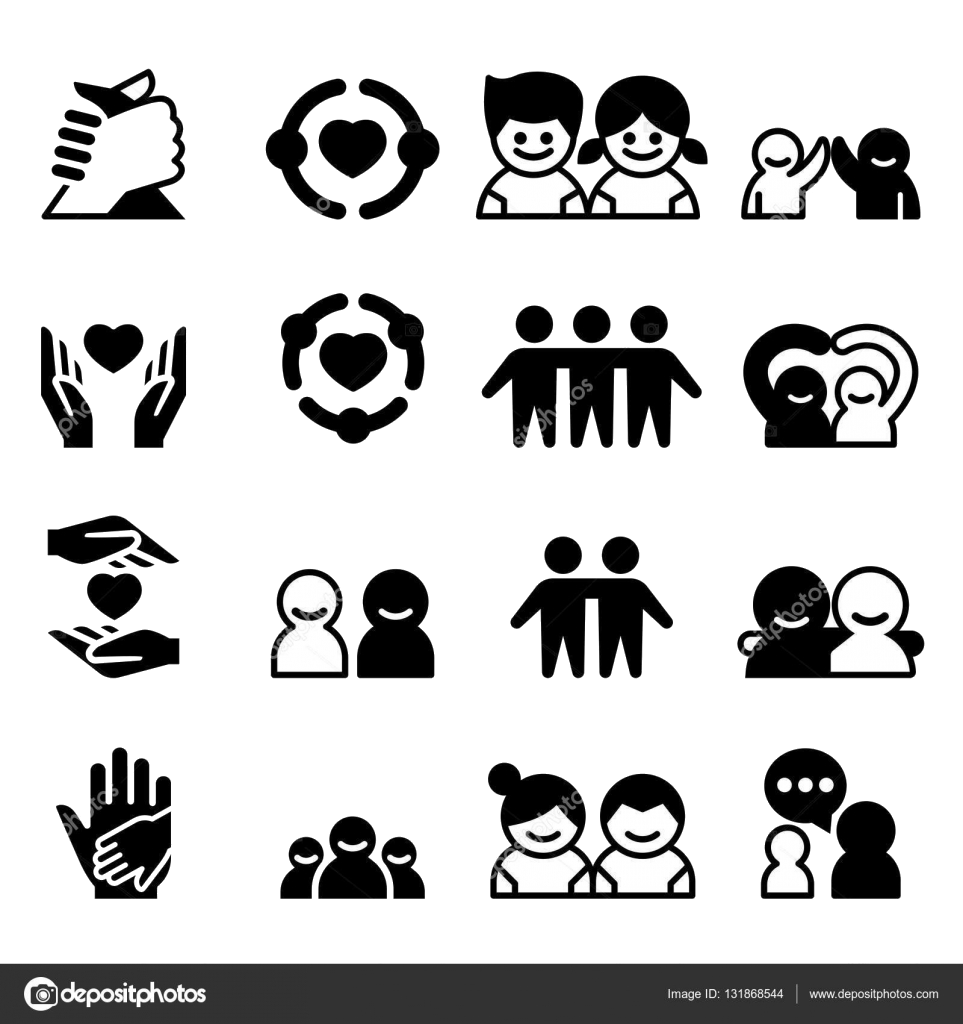
Derecho a ser protegida en el proceso

Las víctimas serán tratadas con compasión y **respeto** por su dignidad

Adopción de medidas para minimizar molestias

Acceso a los mecanismos de justicia.

Fuente: adaptación propia con datos de la declaración sobre los principios fundamentales de justicia para la víctimas de delito y abuso del poder.



04

Entrega de

información

|  |
| --- |
| Información elemental |
| La entrega de información es una forma concreta de ayudar a la víctima a comprender la situación en que se encuentra y, con ello, contribuir a calmar su angustia. |
| La información debe de ser básica y transmitida en palabras comprensibles. Sólo se le debe entregar antecedentes pertinentes al momento de crisis en que se encuentra, para no abrumarla con información que no puedan manejar. |
| Es recomendable que la información elemental se entregue por escrito, ya que la víctima no está en condiciones de retener en su memoria una gran cantidad de datos. |
| Valorar las redes de apoyando cuando existe un riesgo significado de la violencia y en caso de un riesgo extremo gestionar el ingreso a un albergue temporal. (Ver anexo 8) |

01

02

03

04

05

06

07

08

Explique la clase de ayuda que puede brindar. Recuerde no crear falsas expectativas.

Explique las reacciones emocionales normales luego del hecho victimizante.

Explique cuáles son sus derechos.

Oriente sobre las instituciones que pueden brindar apoyo destacando las que posee el estado.

Es importante mencionar que todos los datos recabados son de uso del proceso de atención y la información es usada con discreción y confidencialidad.

Recuerde explicar que es importante adoptar medidas de seguridad que protejan la integridad del grupo familiar

Oriente de acuerdo a la ruta y según la particularidad del caso, el procedimiento que posiblemente se dará de atención.

Es importante mencionar que se brindará algún tipo de seguimiento en aras de acompañar procesos.

**Tomar en consideración los siguientes elementos**

Qué hacer y Qué no hacer en la recepción de emergencia

|  |  |
| --- | --- |
| HACER | NO HACER |
| * Debe tener un interés sincero por las personas y su bienestar. * Debe aceptar la diferencia y creer en que todas las personas tienen aspectos positivos que pueden desarrollar. * Conocer los propios límites y recursos personales. * Ponga en práctica la autorregulación para que tus problemas y dificultades personales no interfieran en la recepción inicial. Si piensas que no te es posible actuar con objetividad, es mejor que dimitas. Hacerlo, no significa en absoluto una amenaza a tus capacidades, todo lo contrario, requiere mucho coraje reconocer nuestras limitaciones y esta aceptación nos ayuda a descubrir áreas de mejora y ser cada día mejores. * Procura tener un buen ajuste psicológico general. Una buena salud mental de parte de quien realiza la evaluación inicial, siempre mejora los resultados. * Si considera por A o B motivos que no puede seguir apoyando a la persona víctima, comuníquelo a su jefatura inmediata para no interferir en la atención ni caer en la re victimización * Permanezca abierto a cada experiencia vital. Una amplia experiencia vital facilita la comprensión de los sentimientos y vivencias de las personas a las que atendemos y mejora la búsqueda de soluciones a estos problemas. * Incrementa tus capacidades a partir de formación teórica y práctica en temas de derechos, género y victimología con enfoque reintegrativo. * Sea enérgico y persistente. Es probable que una persona con poca energía inspire poca confianza y seguridad a los que demandan su ayuda. Además, en la fase de atención prolongada, el logro de resultados requiere tiempo, por lo que se necesita paciencia y persistencia. * Sea flexible. Una persona debe saber adaptar sus métodos y técnicas a los problemas y características de cada persona. Además, debe estar abierto a la adquisición de nuevas competencias. * Finalmente, no olvide el cumplimiento de principios éticos y profesionales. * Al momento de la atención, deje fuera sus creencias o practicas personales que puedan obstaculizar la atención de calidad y con calidez | * Juzgar o criticar las conductas o situaciones expresadas por las personas que buscan ayuda. * Opinar sobre campos que no son tu especialidad. Por ejemplo: Si una persona joven manifiesta indicadores de problemáticas relacionadas con su salud, lo ético es derivar a profesionales con especialidad para atender el caso, en lugar de emplear expresiones como “no creo en eso” o “sientes eso porque estás triste y pasará pronto”. * Hablar sobre vivencias personales. No es correcto ni seguro que hables de tus experiencias personales. Supera la tentación de exponer tus propios logros frente a las adversidades de otras personas. * Tener poca asertividad. Tener mucho conocimiento técnico no es garantía para establecer confianza con otras. Es primordial que la persona entrevistadora domine habilidades conversacionales y de comunicación y escucha activa que le permitan no sólo expresarse con efectividad, sino también, enseñar a las y los entrevistados a ser asertivos. * Cruzar la línea. Evita comportamientos como abrazos inapropiados, caricias o cualquier contacto físico innecesario. Este comportamiento es siempre inaceptable, pero es aún más grave y revictimizante cuando trabajas con personas que han sido víctimas de violencia sexual u otras formas de violencia física, donde “lo corporal” ha sido herido y vulnerado. * Infravalorar las problemáticas de las personas. Comparar, minimizar y juzgar las problemáticas de las personas solicitantes de ayuda, con base a tu propia jerarquía de prioridades es un error. Cada persona enfrenta dificultades muy particulares y merece respeto y todo el apoyo posible. * Faltas éticas. Si existe una sola violación a las normas éticas, todo el proceso de confianza se pierde, y esto afecta no sólo el trabajo personal, profesional sino también institucional. Cada vez que, teniendo como única justificación el resguardo a la integridad personal, te sientas obligado a compartir información con un agente externo, debe ser con total participación de la persona involucrada, conocimiento de causa y consentimiento informado, informando sólo lo que sea pertinente al caso. Por ejemplo, en la hoja de derivación, podrías omitir información sensible pero dejar la suficiente para dar seguimiento al caso. * Dar una opinión basada en sus creencias o practicas personales |
| Fuente: Elaboración propia con datos Cormier y Cormier (1991) | Fuente: Adaptación propia con datos de Corbin, Armando J. (2017) |

Pasos para la Primera Ayuda Psicológica

Los primeros auxilios psicológicos (PAP´S) son la primera ayuda que se presta a personas que se encuentran confundidas y afectadas emocionalmente por una situación de crisis, que es provocado por un hecho de violencia, y que para usos prácticos de la presente ruta de atención a víctimas se usará como herramienta básica del trato digno a la víctimas, siendo así, ejecutada en la recepción de casos y entrevistas iniciales. Esta herramienta como tal podrá ser usada por cualquier operador y operadora que posea la sensibilidad para establecer el trato digno a las personas afectas por hechos de violencia, por tanto es necesario profundizar en el presente tema y tomar las consideraciones que aquí se presentan.

Sus principales objetivos son los siguientes:

Es importante poseer condiciones mínimas que permitirán facilitar los PAP´S, tomando en cuenta que la situación de vulnerabilidad despoja de algunas condiciones de seguridad de las víctimas y en un primer momento se sentirán totalmente desprotegidas, es por ello que brindar las condiciones de espacio, privacidad o alimentación si es posible, facilitará una primer respuesta de recepción efectiva, por tanto tome en cuenta las siguientes consideraciones:

Saber cómo se aplican los primeros auxilios psicológicos dará un mejor resultado en el uso de los recurso que brinda la ruta de atención a víctimas, y la incidencia para que los casos sigan un proceso y se pueda brindar un seguimiento de todas las fases de asistencia de penderá en gran medida del trabajo que realice en la recepción inicial

¿Cómo se aplican los PAP´s?

**CONSOLAR:** Anime a expresarse, pero sin forzarle a ello, es importante que pueda percibir que existe empatía.



**NORMALIZAR:** explicarle que todas las emociones que en esos momentos sientes son normales frente a lo que se está viviendo.

**INFORMAR:** recuerde no ocultar ningún tipo de información, se debe de utilizar palabras simples, responda todas sus preguntas según sus conocimientos.

**CALMAR**: se debe de hablar con voz serena y pausada, motivar que existen razones para tranquilizarse gradualmente



**CONTENER**: se debe de tratar que las emociones no se desborden, por tanto debe de haber ventilación emocional y control racional.



**05**

**04**

**03**

**02**

**01**



Identificar que las características ambientales sea un entorno seguro.

**ASEGURAR**

**LA ESCENA**

**Paso 1**

**LOS 5 PASOS DE APLICACIÓN DE LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLOGICOS**

Realice la presentación, permita la confianza informe que puede ayudar.

**CONTACTO**

**INICIAL**

**Paso 2**

Se buscan identificar preocupaciones, facilita el desahogo.

**IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES**

**Paso 3**

Indague posibles soluciones.

**BÚSCA DE**

**SOLUCIONES**

**Paso 4**

Estimule a realizar acciones.

**Paso 5**

**MOTIVAR EL**

**AFRONTAMIENTO**

**ANEXO #9 INDICADORES QUE SEÑALEN ESTAR ANTE UN CASO DE VIOLENCIA FEMINICDA**[[9]](#footnote-9)

* La mujer se encuentra en un ciclo de violencia en el que observa un incremento o progresividad en la gravedad de las lesiones y agresiones.
* La persona agresora se encuentra en una posición de poder económico. Social, académico y/o políticos que le da un margen de impunidad.
* La persona agresora posee o tiene acceso a armas, con las que puede amenazar o agredir a al víctimas o a su grupo familiar. El nivel de riesgo se incrementa si la victima narra que la persona agresora ha tenido adiestramiento en uso de armas.
* El uso continuo y descontrolado de sustancias adictivas que generan una conducta violenta en la persona agresora.
* Las personas agresoras son parte de un grupo criminal organizado o son miembros de pandillas, condición que limita y coloca a la mujer/victima/sobreviviente en mayor situación de riesgo.
* La falta de actuación oportuna por parte del funcionamiento que debe de brindar protección a una mujer que se encuentra en situación de violencia, ya sea en el ámbito público o privado y que esta omisión ponga a la víctima en peligro inminente de muerte.

**LINEAMIENTOS PARA EL INGRESO DE UNA MUJER QUE ENFRENTA VIOLENCIA DE GENERO AL ALBERGUE TEMPORAL DE ISDEMU[[10]](#footnote-10)**

**Objetivos del albergue temporal**

* Brindar protección a mujeres que enfrentan violencia basada en género en riesgo extremo.
* Proporcionar un espacio temporal seguro en el que se brinde una atención de calidad y calidez para la mujer que ha enfrentado violencia basada en género reflexione con apoyo de las profesionales sobre las alternativas para enfrentar la situación en la que se encuentra.
* Priorizar la integridad física, psicológica y sexual de la mujer y de sus hijas e hijos.

**Requisitos para que una mujer pueda ingresar al albergue**

* Obligatoriamente debe ser una mujer que enfrenta riesgo extremo de violencia basada en género.
* Mujer que no posee redes de apoyo.
* Mujer con problemas de salud, siempre y cuando su condición no limite e impida realizar sus funciones cotidianas o con capacidades especiales que no le dificulten su movilización.
* Mujer que acepte ingresar voluntariamente, apegándose a las normas de convivencia establecidas por las autoridades del albergue y con la disposición de compartir el espacio con otras mujeres con características similares.
* Mujer con hijos menores de nueve años de edad; en el caso de las niñas, no hay límite de edad.
* El ingreso de mujeres que tengan problemas para relacionarse o que pongan en riesgo a las otras personas que se encuentran albergadas será analizado por la Jefatura del Albergue y por la Directora Ejecutiva del ISDEMU.

**Para garantizar la seguridad de las mujeres y de las técnicas del albergue, se restringe el ingreso de:**

* Mujeres que no presenten una situación de riesgo extremo de violencia basada en género.
* Mujeres que presenten enfermedades trastornos psiquiátricos –se encuentren en tratamiento o no.
* Mujeres que no acepten las normas de convivencia del albergue.
* Mujeres que no enfrentan violencia basada en género, pero que necesiten cubrir necesidades básicas.
* Mujeres que soliciten albergue, pero que representan riesgo para otras mujeres que estén ingresadas.
* Mujeres que presentan una situación de riesgo extremo de violencia basada en género, pero que cuenten con una red de apoyo funcional.
* Mujeres que estén afrontando una enfermedad terminal y necesiten de cuidados especializados referentes a salud.

**PLAN DE SEGURIDAD PARA MUJERES QUE ESTAN EN RIESGO O ENFRENTAN UN CICLO DE VIOLENCIA[[11]](#footnote-11)**

Cuando las mujeres tiene un plan para su seguridad personal, están mejor preparadas para enfrentar situaciones de violencia.

**Lo que debo tomar en cuenta:**

1. **Prepare una maleta que contenga**

* Pertenecías de primera necesidad que sean fáciles de guardar y cargar (ropa y artículos de aseo personal para usted y sus hijas e hijos, juguetes o artículos especiales, medicinas habituales.

1. **En un sobre guarde o tenga a la mano documentos personales importantes**

**-** Documento Único de Identidad (DUI).

**-** Partida de Nacimiento de sus hijas e hijos.

**-** Tarjeta de Seguro Social, o cualquier documento similar suyo y de sus hijas e hijos.

**-** Tarjeta médica y de vacunación.

**-** Expedientes médicos suyos o de sus hijas e hijos.

**-** Medicamentos o recetas de medicinas suyas y de sus hijas e hijos que pueda necesitar.

**-** Certificado de matrimonio, si está casada con la persona agresora.

**-** Licencia de conducir y tarjeta de circulación del automóvil, si tuviese.

**-** Libreta de ahorros, chequeras o tarjeta de crédito o sus números de cuenta, si los tuviese.

**-** Recibos de pagos importantes.

**-** Copia de las llaves de la casa y carros.

**-** Documentos escolares de niñas y niños.

**-** Evidencia de maltratos recibidos como: peritajes, evaluaciones y constancias médicas.

1. **Guarde la maleta en casa de una vecina, familiar o amistad cercana**
2. **Considere los medios de transporte y formas de salir de la casa**

* Piense en cómo y que va a salir de la casa: policía, taxi, transporte público, en el auto de amistades o familia, etc.
* Decida de antemano adonde y a quien acudirá, e infórmeselo a la persona que escogió. De esta manera esa persona estará informada cuando llegue, ya sea de día o de noche, en caso de una emergencia.

1. **Tenga a la mano en una libreta los números de teléfonos importantes**

* Llame al 126.
* Policía Nacional Civil de su Localidad o llamando al 911, 122, etc.
* Hospital o establecimiento de Salud más cercano.
* Unidad de la Mujer de su municipio.
* Amistades, familiares o personas que la apoyen dentro fuera de su localidad.
* Organizaciones de mujeres y feministas.

1. **Llame a la Policía**

* Coméntele que está en una situación de violencia con su pareja o violencia sexual. Ofrezca detalles e información completa.
* Anote el número de placas y el nombre de todas y todos los policías y personal que investigue su caso.
* Anote el número de denuncia y pida copia de esta.
* Solicite escolta de la policía y/o acuda al Juzgado más cercano a solicitar medidas de protección.
* Si ha sido víctima de violencia sexual, evite bañarse inmediatamente, ni deseche la ropa, están servirán como evidencia.

1. **Utilice recursos de ayuda**

* Si tiene lesiones (golpes, heridas u otros), vaya a una sala de emergencias de Hospital o Unidad de Salud cercana, aunque sus golpes o heridas no sean visibles. Infórmele al personal de salud que está en una situación de violencia con su pareja o violencia sexual.

**Recomendaciones**

* Identifique a una o más vecinas a las que pueda contarles acerca de la violencia sufrida y pedirles que busquen ayuda si escuchan algo anormal en la casa.
* Si aparece inevitable una discusión, trate de que sea en una habitación o lugar del que pueda salir con facilidad.
* Establezca una palabra como señal para usarla con sus hijas e hijos, familia, amistades y vecinas o vecinos cuando necesite ayuda de urgencia o quiera que llamen a la policia.

**ANEXO #10 DIRECTORIO DE ORGANIZACIONES**

1. Instituciones que poseen primera línea de atención

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PERFIL INSTITUCIONAL** | | **ALCALDÍA MUNICIPAL DE CIUDAD DELGADO** |
| Resultado de imagen para alcaldia municipal de ciudad delgado | | **Dirección:** Av. Acolhuatan y calle Morazán, #21, Ciudad Delgado, San Salvador  **Teléfono:** 2561-2100 |
| **PRESENCIA TERITORIAL** | | |
| Regional | Nacional | La alcaldía municipal concentra su trabajo territorial en los límites geográficos del municipio, sin embargo, puede brindar atención a personas de municipios aledaños. |
| Departamental | Municipal |
| **TIPO DE ATENCIÓN** | | |
| La alcaldía cuenta con tres unidades que pueden brindar atención a víctimas de violencia social:   * Clínica municipal * Unidad Contravencional * Unidad de la mujer   Todas las unidades cuentan con modelos propios de atención, sin embargo, existen propuestas para la actualización de dichos modelos para brindar una mejor atención. | | |
| **MODELO DE ATENCIÓN** | | |
| Se coordina con otras instituciones para brindar atención de calidad a víctimas de violencia. Se gestiona apoyo para áreas vulnerables, además de la derivación de casos a instituciones competentes. Además de coordinar con actores no gubernamentales para la atención.  Los servicios que ofrece la institución son gratuitos. | | |
| **PERFIL REQUERIDO DE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN** | | |
| Personas que hayan sufrido algún tipo de violencia. | | |
| **TIPO DE SERVICIOS QUE OFRECE** | | |
| * Atención médica * Mediación * Acompañamiento con otras instituciones * Escucha y derivación de casos | | |
| **COORDINACIÓN CON OTROS ACTORES** | | |
| La alcaldía municipal de Ciudad Delgado realiza coordinaciones con actores estatales y organizaciones de la sociedad civil en materia de prevención de la violencia a través del CMPV. Además de coordinar en caso de atención a víctimas de violencia con instituciones y organizaciones con capacidad para brindar servicios que sean requeridos por las personas que necesitan ayuda. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PERFIL INSTITUCIONAL** | | **UNIDAD INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA A LAS MUJERES EN**  **SITUACIÓN DE VIOLENCIA** |
| Resultado de imagen para unimujer odac | | **Dirección:** Carretera Troncal del Norte, Km. 4 ½ Col.  Bolívar, calle principal, No. 51, Ciudad Delgado. San Salvador  **Teléfono:** 2276-5369 |
| **PRESENCIA TERITORIAL** | | |
| Regional | Nacional | La Unidad Institucional de Atención Especializada a las mujeres en situación de violencia brinda atención a mujeres víctimas de violencia de Ciudad Delgado, Soyapango e Ilopango. |
| Departamental | Municipal |
| **TIPO DE ATENCIÓN** | | |
| Se encargan de velar por brindarle una atención a mujeres víctimas de violencia social e intrafamiliar. Además de enfocarse en la represión del delito. | | |
| **MODELO DE ATENCIÓN** | | |
| UNIMUJER-ODAC tiene un modelo integral y de respeto a los derechos de la mujer, se tienen mecanismos complementarios con otras instituciones del Estado. Brindan atención especializada a mujeres víctimas de violencia que hayan interpuesto una denuncia en su oficina.  Los servicios que ofrece la organización son gratuitos. | | |
| **PERFIL REQUERIDO DE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN** | | |
| Mujeres víctimas de violencia que interpongan la denuncia. | | |
| **TIPO DE SERVICIOS QUE OFRECE** | | |
| * Atención directa sobre denuncias. * Asesoramiento administrativo * Resguardo temporal * Asistencia alimentaria | | |
| **COORDINACIÓN CON OTROS ACTORES** | | |
| UNIMUJER-ODAC Delegación de Ciudad Delgado no cuenta con coordinaciones con actores de gobierno o de la sociedad civil. Sin embargo, el trabajo de la FGR, ISDEMU y Ciudad Mujer facilitan el trabajo que desempeñan. Así mismo, identifican a USAID como un actor con el que realizan trabajo coordinado. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PERFIL INSTITUCIONAL** | | **INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO DE LA MUJER** |
| Resultado de imagen para isdemu | | **Oficina central**  **Dirección:** 9a. Av. Norte, N.º 120, San Salvador  **Teléfono:** 2510-4100  **Centro de atención integral (CAI)**  **Dirección: 29 avenida norte, N° 1013. Colonia Buenos Aires, San Salvador.**  **Teléfono: 2510-4310; 2510-4311 y 2510-4313.** |
| **PRESENCIA TERRITORIAL** | | |
| Regional | Nacional | ISDEMU cuenta con trabajo en todos los departamentos y municipios a nivel nacional. |
| Departamental | Municipal |
| **TIPO DE ATENCIÓN** | | |
| ISDEMU se especializa en la recepción de casos de violencia contra las mujeres, cuenta con personal capacitado para brindar atención especializadas además de derivar a otras instituciones con competencias específicas en caso de ser necesario. | | |
| **MODELO DE ATENCIÓN** | | |
| Cuenta con un protocolo propio para abordar casos de violencia contra las mujeres, y está diseñado de acuerdo con la necesidad de las mujeres para abordar los 7 tipos de violencia que determina la ley.  Los servicios que ofrece la institución son gratuitos. | | |
| **PERFIL REQUERIDO DE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN** | | |
| Mujeres en todo su ciclo de vida, en situaciones de violencia por su condición de género | | |
| **TIPO DE SERVICIOS QUE OFRECE** | | |
| * Orientación a través de la línea telefónica 126. * Intervención psicológica (en crisis, seguimiento psicológico, y grupos de apoyo) * Atención psicosocial * Asesoría legal * Acompañamiento de trabajadora social. * Grupos de apoyo. * Referencias y contra referencias. * Servicio de albergue por violencia contra mujeres o por su condición de género | | |
| **COORDINACIÓN CON OTROS ACTORES** | | |
| ISDEMU realiza un trabajo coordinado con otras instancias del gobierno central como la PNC, MINSAL, IML, Juzgados, FGR, PGR, PDDH. Además de coordinar con organizaciones de la sociedad civil que trabajan el tema de la promoción de derechos de las mujeres. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PERFIL INSTITUCIONAL** | | **MINSAL / UCSF CIUDAD DELGADO y HÁBITAT CONFIEN** |
| Resultado de imagen para minsal el salvador | | **UCSF HÁBITAT CONFIEN: Dirección:** Km. 6.1/2 Carretera. Troncal del Norte Habitad Confie.  **Teléfono:** 2223-2387  **UCSF DE CIUDAD DELGADO: Dirección:** 6a. AV. NORTE No. 13. CIUDAD DELGADO.  **Teléfono:** 2276-3244 |
| **PRESENCIA TERITORIAL** | | |
| Regional | Nacional | Ambas UCSF poseen trabajo territorial en todo el municipio |
| Departamental | Municipal |
| **TIPO DE ATENCIÓN** | | |
| La Unidad Comunitaria de Salud Familiar de Ciudad Delgado y Hábitat Confien brinda servicios de salud a personas víctimas de violencia social, además apoya a las personas a través de la referencia con otras instituciones de gobierno. | | |
| **MODELO DE ATENCIÓN** | | |
| Existe un modelo de atención que se basa en brindar atención integral a las víctimas afectadas por violencia. Al momento de recibir a las personas que solicitan ayuda se analiza el caso y se brinda atención diferenciada de acuerdo a las necesidades de apoyo que se requieran.  Los servicios que ofrece la institución son gratuitos. | | |
| **PERFIL REQUERIDO DE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN** | | |
| Personas que hayan sufrido algún tipo de violencia social. | | |
| **TIPO DE SERVICIOS QUE OFRECE** | | |
| * Atención medica * Atención psicológica * Referencia a hospitales * Referencia a otras instituciones del Estado (FGR, PNC, CONNA) | | |
| **COORDINACIÓN CON OTROS ACTORES** | | |
| La UCSF coordina con otros actores a través de la red integrada de servicios de salud, unidades y hospitales (RIIS), FGR, PNC, ISDEMU, CONNA, Centro Judicial Ciudad Delgado, IML. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PERFIL INSTITUCIONAL** | | **UNIDAD DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR,**  **VIOLENCIA SEXUAL Y MALTRATO INFANTIL** |
| Resultado de imagen para corte suprema de justicia el salvador | | **Dirección:** Avenida Juan Bertis # 75, Ciudad Delgado, San Salvador. Ciudad Delgado  **Teléfono:** 2527-9800 Ext. 2063 |
| **PRESENCIA TERITORIAL** | | |
| Regional | Nacional | El órgano judicial posee trabajo a nivel nacional. |
| Departamental | Municipal |
| **TIPO DE ATENCIÓN** | | |
| Un enfoque de atención integral con el que se cuenta con distintos profesionales pertenecientes a la CSJ y otras instituciones. Atención preliminar, conocer en primer momento el tipo de solicitud de la víctima y orienta y ofrece sobre atención con base a sus necesidades. Atención Psicológica: ya sea a solicitud cuando tenga que ver con hechos de violencia y por referencia de otras instituciones u orden judicial, enfocado a la recuperación y el ejercicio de restitución de los derechos. Atención por parte de una trabajadora social, asesoría legal, atención médica y en caso de denuncia, atención policial. | | |
| **MODELO DE ATENCIÓN** | | |
| Es un modelo que se enfoca en una atención integral, para disminuir la re victimización y favorecer la recuperación y ejercicio de los derechos. Esta Unidad de Atención a víctimas está integrada por 5 profesionales de la CSJ, psicólogo de ISDEMU, un médico de FOSALUD, y un agente policial de UNIMUJER/ODAC. | | |
| **PERFIL REQUERIDO DE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN** | | |
| Todas las personas que han sido víctimas de violencia intrafamiliar, abuso sexual o maltrato infantil, sean nacionales o extranjeras, quienes deben presentarse a la Unidad para interponer la denuncia a fin de ser remitida al Juzgado de Paz o Fiscalía según el caso. | | |
| **TIPO DE SERVICIOS QUE OFRECE** | | |
| * Atención preliminar * Atención psicológica * Atención medica * Asesoría legal * Atención policial | | |
| **COORDINACIÓN CON OTROS ACTORES** | | |
| La unidad posee coordinaciones con la PNC, FOSALUD, la FGR y Juzgados. | | |

1. Directorio de instituciones que forman parte del componente 6.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| INSTITUCIÓN | SERVICIOS | REFERENTE | TEL. | DIRECCIÓN |
| CMPV Alcaldía de Ciudad Delgado | Coordinación de mesas instersectoriales. | Licda. Ana Mercedes Bonilla |  | Av. Acolhuatan Calle Morazán C.D. |
| Unida de la Mujer | Atención y recepción de casos de violencia contra las mujeres. | Santana Amaya |  | Av. Acolhuatan Calle Morazán C.D. |
| Clínica Municipal | Atención médica, odontológica, citología, quiropráctica, educación en salud. | Dra. Jaqueline López |  | Av. Acolhuatan Calle Morazán #20 Plaza central C.D. |
| Unidad Contravencional de Alcaldía de Ciudad delgado | Recibir denuncia en base a lo que establece la ordenanza, servicio de medicación como medida alterna al conflicto, asesoría legal y derivación de casos. | Licda. Elsa Margoth Velásquez Linares |  | Av. Acolhuatan Calle Morazán C.D. |
| Observatorio Municipal | Registrar y sistematizar la información sobre los hechos de violencia del municipio. | Ana Patricia Zepeda |  | Av. Acolhuatan Calle Morazán C.D. |
| Sede Jovenes con Todo-INJUVE | Enfoque de juventudes, y en temas de atención a víctimas se trabaja con recepción y atención en crisis en casos de violencia y derivación. | Griselda Arely Mata |  | Av. Acolhuatan Calle Morazán Plaza central C.D. |
| ODAC-UNIMUJER PNC | Toma de denuncia, orientación y resguardo a víctima de violencia de forma diferenciada con mujeres. | Subinspector Mario Díaz Iraheta | 22769536 | Km 4 ½ CTN Calle Bolivar Casa 01 ciudad delgado |
| UCSF Ciudad Delgado | Servicios de salud a personas víctimas de violencia social, grupos de ayuda y derivaciones. | Dra. Flor Claros. | 2276-3244 | 6a. AV. NORTE No. 13. CIUDAD DELGADO |
| UCSF Hábitat Confía | Servicios de salud a personas víctimas de violencia social, grupos de ayuda y derivaciones. | Dra. Inecilia Argueta | 2276-1858 | Carretera Troncal del Norte km. 6.5 |
| ISDEMU | OD San Salvador  Centro de Atención Integral | Licda. Cecilia Mancia.  Licda. Marlene Ayala. | 2510-4120, 2510-4100.  126 (Línea amiga, Call Center).  2510-4310; 25104311 y 2510-4113 | 9ª. Av. Norte, San Salvador. (Oficina central).  29 Avenida Norte,  No. 1013, Colonia Buenos Aires, San Salvador. |
| FUNDAFAM | Facilitación de talleres y atención grupal a mujeres lideresas sobre sensibilización y género y la no violencia. | Licda. Katerin Salazar | 25086891 | Col Bonanza #18 Ayutuxtepeque |
| Parroquia Nuestra Señora de la Asunción Asunción Paleca | Acompañamiento a víctimas. | Sofia Jule Surio | 22762899 |  |
| PREPAZ | Asistencia técnica al CMPV. | Guadalupe Hidalgo | 25263184  25263254 | Alameda Juan Pablo II edificio B3 tercer nivel, Prepaz |
| Proyecto OIS de Cruz Roja salvadoreña | Atención psicosocial preventiva | Lic. Erick Suncín | 22394487 | Calle Henry Dunant Centro de Gobierno S.S |
| Unidad de atención Psicosocial a Víctimas de Violencia Social de Cruz Roja Salvadoreña | Atención psicosocial a víctimas de violencia social, se brinda asistencia psicológica, humanitaria, activación de mecanismo de protección, asistencia legal y médica. | Fabiola Alas  Josué Miranda | 22217274 | Calle Henry Dunant Centro de Gobierno S.S |
| Unidad de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar, Abuso Sexual y Maltrato Infantil, del Centro Judicial Integrado de Ciudad Delgado | Atención Psicológica, Jurídica y oportunidades de forma parte de grupos de autoayuda. | Licda. Maricela Águila | 2527 9800 | Av. Juan Bertis Ciudad Delgado |

Bibliografía

* (Asamblea General de las Naciones Unidas, Resolución 40/34, Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder, 1985.)
* Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres (LEIV)
* Diagnóstico del impacto de violencia en el ejercicio de los derechos humanos en los municipios de Ciudad Delgado y Mejicanos 2018.
* URRA, J. & VÁSQUEZ, B. (1993). MANUAL DE PSICOLOGIA FORENSE.
* (Instituto Interamericano de Derechos Humanos. Sergio I. Cuarezma Terám. La Victimología. San José, Costa Rica, 1996.)
* Organización Mundial de la Salud, 2003. Informe Mundial sobre la violencia y salud. Pág 25
* (Estrategia de Género PEPFAR, 2014. Paquete pedagógico para desarrollar competencias en gerencia administrativa y técnica de Programas de VIH Módulo sobre género, violencia basada en género y trata de personas. Pág 84.
* (Menéndez Leal, 2006. Situación de vulnerabilidad, disponible en: Tesis doctoral. “La víctima y los derechos humanos: una aproximación crítica y preliminar a su problemática”. San Salvador, El Salvador
* (Convención de Ginebra, 1951) sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951
* Declaración de Cartagena sobre los Refugiados. Adoptada por el ‘Coloquio Sobre la Protección Internacional de los Refugiados en América Central, México y Panamá: Problemas Jurídicos y Humanitarios’. Cartagena, Colombia, 1984
* Convención de Ginebra sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951.
* Convención de la Organización para la Unidad Africana (OUA), por la que se regulan los aspectos específicos de problemas de los refugiados en África. Addis Abeba 1969.
* Declaración de Cartagena sobre los Refugiados. Adoptada por el ‘Coloquio Sobre la Protección Internacional de los Refugiados en América Central, México y Panamá: Problemas Jurídicos y Humanitarios’. Cartagena, Colombia, 1984.
* Unión Africana (2009): Convención de la Unión Africana para la protección y la asistencia de los desplazados internos en África (Convención de Kampala). Kampala, Uganda.
* Principios Rectores de los Desplazamientos Internos. Naciones Unidas. 1998
* Manual de capacitación en temas victimológicos para profesionales y técnicos del gobierno de Chile (2009).
* ISDEMU, El Salvador (2018). Isdemu.gob.sv. Recuperado de: <http://www.isdemu.gob.sv/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=91%3Adatos-generales-sobre-la-trata-de-personas&download=190%3Aresumen_trata&Itemid=0&lang=es>

1. Datos de la PNC. [↑](#footnote-ref-1)
2. ISDEMU, SIMEC, diciembre del 2018. [↑](#footnote-ref-2)
3. Cruz Roja Salvadoreña, octubre 2018. [↑](#footnote-ref-3)
4. Escobar de Escalante, Damaris Mabel. ¨Plan El Salvador Seguro¨ en sus primeros 6 meses de ejecución. ¿Vamos por buen Camino? Sin Año. [↑](#footnote-ref-4)
5. Dato brindado de sistematización de informe interno de la Unidad de la Mujer de la Alcaldía de Ciudad Delgado. [↑](#footnote-ref-5)
6. ISDEMU, a través de las casas de “albergue temporal” que tiene como objetivo proporcionar espacio físico que brinde seguridad a las mujeres y a sus hijas e hijos víctimas de violencia y agresión sexual, para contribuir al desarrollo de procesos sociales y legales que faciliten su recuperación integral. [↑](#footnote-ref-6)
7. Un plan de seguridad de ISDEMU, describe lo que se puede hacer para mantenerse segura o seguro en situaciones de violencia en el hogar, y también mantener seguros a sus hijos e hijas. [↑](#footnote-ref-7)
8. Manual de capacitación en temas victimológicos del gobierno de Chile. [↑](#footnote-ref-8)
9. ISDEMU, Protocolo de atención a mujeres que enfrentan violencia basada en género, indicadores violencia feminicida, pág. 48. [↑](#footnote-ref-9)
10. ISDEMU, Protocolo de atención a mujeres que enfrentan violencia basada en género, lineamientos para el ingreso de una mujer que enfrenta BBG al albergue temporal, pág. 43. [↑](#footnote-ref-10)
11. ISDEMU, Broshure Plan de Seguridad para mujeres que están en riesgo de violencia sexual o con su pareja. [↑](#footnote-ref-11)