

Rutas de atención a víctimas indirectas de feminicidio, delitos sexuales y violencia intrafamiliar del municipio de Zacatecoluca



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



Este documento ha sido posible gracias al apoyo del pueblo de los Estados Unidos de América a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Los puntos de vista/opiniones de este documento son responsabilidad de los autores y no reflejan necesariamente los de USAID o los del Gobierno de los Estados Unidos.

CONTENIDO

SIGLAS Y ABREVIATURAS	5
1. INTRODUCCIÓN	7
OBJETIVOS	8
2. METODOLOGÍA	9
3. MARCO CONCEPTUAL	10
Enfoques	10
Principios	13
Tipos y modalidades de violencia	15
4. MARCO NORMATIVO	16
5. LINEAMIENTOS PARA EL ABORDAJE DE CASOS	18
6. SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN (SNA)	21
7. RUTAS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS INDIRECTAS DE FEMINICIDIO, DELITOS SEXUALES Y VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN EL MUNICIPIO DE ZACATECOLUCA	33
7.1 Ruta de atención a mujeres víctimas indirectas de feminicidio	34
7.2 Ruta de atención a niñas, niños y adolescentes víctimas indirectas de feminicidio	38
7.3 Ruta de atención a mujeres víctimas de violencia física (delitos contra la integridad personal) y sexual (delitos sexuales)	42
7.4 Ruta de atención a niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia física (delitos contra la integridad personal) y sexual (delitos sexuales)	46
7.5 Ruta de atención a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar	50
7.6 Ruta de atención a niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia intrafamiliar	54
8. SOBRE EL PERSONAL QUE BRINDA ATENCIÓN	58
9. GLOSARIO	59
9. BIBLIOGRAFÍA	62

SIGLAS Y ABREVIATURAS

ADESCOS	Asociaciones de Desarrollo Comunal
AEPROSA	Asociación de Empresarios y Profesionales de Zacatecoluca
BELÉM DO PARÁ	Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer
CAPS	Centros de Atención Psicosocial
CAU	Centro de Atención al Usuario
CEDAW	Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer
CF	Código de Familia
CIDEP	Asociación Intersectorial para el Desarrollo Económico y el Progreso Social
CMPV	Comité Municipal de Prevención de Violencia
Cn	Constitución de la República de El Salvador
CNSCC	Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana y Convivencia
CONAMYPE	Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa
CONNA	Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia
CORSATUR	Corporación Salvadoreña de Turismo
CP	Código Penal
CPP	Código Procesal Penal
FGR	Fiscalía General de la República
FOVIAL	Fondo de Conservación Vial
HNSTZ	Hospital Nacional “Santa Teresa” de Zacatecoluca
IML	Instituto de Medicina Legal
INDES	Instituto Nacional de los Deportes de El Salvador
INJUVE	Instituto Nacional de la Juventud
INSAFOCOOP	Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo
INSAFORP	Instituto Salvadoreño de Formación Profesional
ISDEMU	Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer
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
LIE	Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres
LVI	Ley contra la Violencia Intrafamiliar

MAG	Ministerio de Agricultura y Ganadería
MINCULTURA	Ministerio de Cultura
MINED	Ministerio de Educación
MINSAL	Ministerio de Salud
MITUR	Ministerio de Turismo
MJSP	Ministerio de Justicia y Seguridad Pública
MTPS	Ministerio de Trabajo y Previsión Social
ODAC	Oficina de Denuncia y Atención Ciudadana
OLAVMF	Oficina Local de Atención a Víctimas de Migración y Desplazamiento Forzado
ONG	Organizaciones No Gubernamentales
OSC	Organizaciones de Sociedad Civil
PDDH	Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos
PGR	Procuraduría General de la República
PNC	Policía Nacional Civil
PNVLV	Política Nacional para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
SIBASI	Sistema Básico de Salud Integral
SNA	Sistema Nacional de Atención
UAEM	Unidad de Atención Especializada para las Mujeres
UIAEM	Unidades Institucionales de Atención Especializada para las Mujeres
UCSFI	Unidade Comuncal de Salud Familiar Intermedia
UMM	Unidad Municipal de la Mujer
UNAM	Unidad de Niñez, Adolescencia y Mujer en su Relación Familiar
UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
UNIMUJER	Unidad Institucional de Atención Especializada a las Mujeres en Situación de Violencia de la Policía Nacional Civil
USAID	Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional

1. INTRODUCCIÓN

El municipio de Zacatecoluca forma parte de la Estrategia Nacional de Prevención de Violencia, siendo una de las prioridades la atención a víctimas de la misma. En este sentido, en El Salvador existen avances en materia de derechos humanos de las niñas, adolescentes y mujeres con la implementación de la Ley de Protección Integral de la Niñez y la Adolescencia (LEPINA), la Ley contra la Violencia Intrafamiliar (LVI), la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres (LIE) y la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres (LEIV).

Además, se aprobó la Política Nacional para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (PNVLV), por la cual se estatuye que se deben realizar programas de atención de mujeres que enfrentan violencia y se deben incorporar acciones para atender, proteger y restablecer de forma expedita y eficaz sus derechos. En cumplimiento de esta obligación, el Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU) constituyó el Sistema Nacional de Atención (SNA), como el mecanismo de gestión y articulación interinstitucional e intersectorial para la atención integral y especializada de las mujeres que enfrentan hechos de violencia.

En el ámbito institucional, se crearon los Comités Municipales de Prevención de la Violencia como mecanismos de articulación entre actores municipales, departamentales y nacionales, los cuales tienen como línea estratégica la atención a víctimas. Estos están conformados por diversas dependencias correspondientes de las alcaldías, instituciones nacionales y de la sociedad civil.

Como se observa, este marco normativo e institucional fortalece el sistema de protección a víctimas a nivel nacional como local. En este contexto, en estrecha coordinación con la Mesa 6 de Atención a Víctimas del Comité Municipal de Prevención de la Violencia del municipio de Zacatecoluca y con el apoyo del Proyecto de Fortalecimiento del Sector de Justicia de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), se realizó el trabajo de construcción de las rutas interinstitucionales de atención a víctimas indirectas de feminicidio, delitos sexuales y violencia intrafamiliar, con enfoques de derechos humanos, género, ciclo de vida y victimológico; además, se realizaron grupos de consulta conformados por mujeres, jóvenes y adolescentes que coadyuvaron a la elaboración de las rutas dirigidas a la ciudadanía.

Todo con el fin de contribuir al fortalecimiento de los procesos, herramientas y mecanismos que permitan el goce y ejercicio del derecho de acceso a la justicia de las personas, especialmente de niñas, adolescentes, jóvenes y mujeres víctimas de violencia y delitos en el municipio de Zacatecoluca.

OBJETIVOS

- Brindar atención integral de manera oportuna e inmediata, con calidad y calidez, a niñas, niños, adolescentes y mujeres víctimas de delitos sexuales y violencia intrafamiliar, así como a las víctimas indirectas de feminicidio; la cual comprende el atender, proteger, referir, reparar y dar seguimiento a los casos atendidos.
- Ser una herramienta que facilite los procedimientos de atención, protección, restitución de derechos, referencia y contra referencia del personal de las instancias vinculadas a la temática.
- Facilitar la atención y restitución de derechos de las víctimas, mediante la debida articulación interinstitucional, dándole cumplimiento a los principios de corresponsabilidad, celeridad en los procesos y economía procesal.

2. METODOLOGÍA

El presente documento se elaboró a partir del método constructivista, fundamentado en la idea de que el conocimiento se construye de manera social. El constructivismo es una forma de explicar la naturaleza del conocimiento, cómo se genera y cómo cambia. Se trata de obtener resultados del proceso de construcción personal-colectivo a partir de conocimientos, actitudes, experiencias, de manera individual y grupal, así como de la cooperación de las y los integrantes de la Mesa No. 6 de Atención a Víctimas, especializados en atención a víctimas de violencia; así como de grupos de mujeres, adolescentes y jóvenes que contribuyeron a este esfuerzo. Asimismo, se utilizó una metodología participativa y reflexiva, ya que se desarrollaron entrevistas, grupos focales, talleres de consulta, de retroalimentación y validación con representantes de los grupos mencionados con antelación.

En este sentido, el proceso de construcción inició en diciembre del 2018, finalizando en agosto 2019. Para ello, se coordinó con la representante de la Unidad Municipal de la Mujer, responsable de la Mesa No. 6 de Atención a Víctimas. A nivel nacional, se llevaron a cabo entrevistas a representantes de Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU), Consejo Nacional de Niñez y de la Adolescencia (CONNA) y Juzgados Especializados de Instrucción y Sentencia para una Vida Libre de Violencia y Discriminación para las Mujeres.

Posteriormente, se desarrollaron talleres de consulta y de validación, en los cuales participaron 19 personas, 10 hombres y 9 mujeres, provenientes de la Policía Nacional Civil (PNC), Alcaldía Municipal de Zacatecoluca, Ministerio de Gobernación de La Paz, Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia (ISNA), Consejo Nacional de Niñez y de la Adolescencia (CONNA), Oficina Local de Atención a Víctimas (actualmente, Oficina Local de Atención a Víctimas de Migración y Desplazamiento Forzado-OLAVMF-), Dirección General de Prevención Social de la Violencia y Cultura de Paz (PREPAZ), Ministerio de Justicia y Seguridad Pública (MJSP), Sistema Básico de Salud Integral (SIBASI) y Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos (PDDH). Finalmente, se realizaron dos grupos de consulta y validación, uno conformado por 12 mujeres, y otro por 12 adolescentes y jóvenes del municipio.

3. MARCO CONCEPTUAL

En el contexto de desigualdad, discriminación e impunidad, la violencia, especialmente la de género, se destaca como una violación sistémica y sistemática de los derechos humanos y como un obstáculo al desarrollo económico, social y democrático en todos los países. El derecho a vivir una vida libre de violencia es el eje rector de este documento, bajo la premisa de que toda persona debe gozar de un ambiente libre de toda forma de violencia, buscando resguardar su integridad personal, a fin de lograr las mejores condiciones de bienestar y el desarrollo de su personalidad.

Especialmente, se debe prevenir, atender, proteger y restituir los derechos de las víctimas, prioritariamente a las mujeres, niñas, adolescentes y jóvenes, que son los grupos que se encuentran en condiciones de mayor vulnerabilidad.

Enfoques

Los enfoques que se deben aplicar en el presente documento son los siguientes:

Derechos Humanos

El enfoque de derechos humanos reconoce que todas las personas, independientemente de su sexo, edad, cultura, nacionalidad o cualquier otra condición¹, son titulares de toda la gama de derechos inherentes a las personas. Este enfoque plantea que el Estado y la sociedad en general deben garantizar los espacios, las oportunidades y las condiciones necesarias para que todas las personas desarrollen sus potencialidades y hagan uso pleno de sus derechos, partiendo del respeto a su dignidad humana.

Género

El enfoque de género plantea que, a partir de las diferencias biológicas entre mujeres y hombres, se construye una serie de roles, conductas, actitudes, necesidades y creencias esperadas para hombres y mujeres. La construcción social del género convierte las diferencias biológicas en desigualdades, generando un estatus diferenciado entre mujeres y hombres e impactando en

¹ Art. 2 Declaración Universal de los Derechos Humanos.

el trato que puedan recibir desde las instituciones². Se debe partir de las relaciones de poder y confianza marcadas en determinadas relaciones de convivencia entre hombres y mujeres, niños y niñas o la dominación hacia las mujeres por parte de los hombres en diferentes ámbitos: en lo económico, social, familiar, político, cultural y religioso, entre otros. Estas relaciones son una expresión del androcentrismo, enmarcado dentro del sistema patriarcal.

Ciclo de Vida

El enfoque de ciclo de vida corresponde a una visión no fragmentada de los seres humanos. Consiste en un marco analítico que posibilita el diseño de estrategias de trabajo para el abordaje de las diferentes necesidades según las distintas etapas del ciclo vital, tomando en consideración su contexto específico de vida, su desarrollo social, socio-afectivo, el nivel cognitivo, intelectual y la toma de decisiones³.

Es denominado también como enfoque generacional y tiene como objetivo establecer la protección de los derechos de las personas, considerando la condición del ciclo de vida. Esto implica que cualquier política, programa, estrategia o acción debe incorporar un enfoque particular para la protección integral de los derechos de los distintos grupos etarios, garantizando la universalización de los derechos, sin perder de vista la particularidad de cada grupo.

Victimológico

El centro de todo proceso judicial y de atención es la víctima, entendida como toda persona (niña, niño, adolescente o persona adulta) que como consecuencia de un delito o violencia ha sufrido un daño a nivel emocional, mental, físico, (lesiones, mutilaciones, entre otras) espiritual, pérdidas materiales o económicas, así como la exposición a la vulneración a sus derechos humanos⁴. Con la aplicación de este enfoque se busca prevenir que el personal que atiende a niñas, niños, adolescentes y personas adultas víctimas de violencia, ya sea por desconocimiento o insensibilidad, revictimicen y discriminen a las víctimas, cometiendo a su vez violencia institucional.

Asimismo, el aplicar el enfoque victimológico en la atención a víctimas conlleva la obligación de respetar la voluntad de las personas mayores de 18 años, quienes deben haber recibido con

² ISDEMU, Protocolo de Atención a Mujeres que enfrentan Violencia basada en Género, San Salvador, p. 84, en https://elsalvador.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/protocolo_atencion_mujeres_vbg.pdf

³ UNICEF, Justicia y Participación Adolescente. Palabras y juegos. Uruguay, 2006, p. 19, en https://www.bienestaryproteccioninfantil.es/imagenes/tablaContenidos03SubSec/justicia_adoles.pdf

⁴ Del Río Ayala, Alejandra C., El rol de la víctima en el acceso a la justicia, Papeles del Centro de Investigaciones 2015 16 / 157.

antelación la orientación y el debido acompañamiento por parte de las instituciones, para una mejor comprensión en la toma de decisiones. En el caso de niñez y adolescencia, la actuación es de oficio. Si no se realizara dicha actuación, se incurrirá en el delito de omisión de aviso sancionado por el Código Penal en su art. 312⁵; dicho delito también puede ser cometido en personas mayores de edad.

Por tanto, las víctimas son sujetas de derechos y deben ser atendidas, independientemente de si son parte o no de un proceso judicial, buscando la restitución de sus derechos mediante una atención integral.

Inclusión social

La inclusión social se relaciona con los conceptos de ciudadanía, estatus y derechos. Se parte de reconocer la discriminación y la exclusión social como negación de la ciudadanía, es decir, como impedimento para gozar de los derechos civiles, políticos y sociales; en contraposición a ello, la inclusión social se constituye en el proceso mediante el cual se garantiza que quienes se encuentran discriminados, excluidos o en riesgo de estarlo, por diversas situaciones o condiciones, tengan las oportunidades para participar plenamente en la vida económica, política, social y cultural de la sociedad en la que viven. En ese sentido, la inclusión social está relacionada con el reconocimiento y respeto a la diferencia y, muy especialmente, con la equidad y con la justicia social. Es reconocer la realidad social de las víctimas, y brindarles las oportunidades para que formen parte de su contexto familiar y social⁶.

Diversidad

En referencia a los seres humanos, la diversidad es un concepto que parte de la cualidad de ser diferente pero en ningún caso, inferior o superior. Así, la diversidad hace alusión a la amplia gama de diferencias visibles y no visibles que caracterizan a los hombres y a las mujeres a los cuales se deben prestar servicios públicos⁷.

5 Art. 312.- El funcionario o empleado público, agente de autoridad o autoridad pública que en el ejercicio de sus funciones o con ocasión de ellas, tuviere conocimiento de haberse perpetrado un hecho punible y omitiere dar aviso dentro del plazo de veinticuatro horas al funcionario competente, será sancionado con multa de cincuenta a cien días multa.

Igual sanción se impondrá al jefe o persona encargada de un centro hospitalario, clínica u otro establecimiento semejante, público o privado, que no informare al funcionario competente el ingreso de personas lesionadas, dentro de las ocho horas siguientes al mismo, en casos en que racionalmente debieran considerarse como provenientes de un delito.

6 Muñoz, Ismael, Inclusión social: enfoques, políticas y gestión pública en el Perú. VII Seminario de Reforma del Estado, Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2014, p. 18.

7 GDECA, Gender, Diversity and Equality, Consulting Agency, La diversidad, en <http://www.gdeca.org/definitions-es.html>

Algunas de estas cualidades incluyen la edad, la raza, el color, la religión, la nacionalidad, el origen étnico o nacional, el sexo, la discapacidad, la orientación sexual, el estado matrimonial o parental, la religión, la ideología política o la clase socioeconómica. En este sentido, todas las personas deben ser sujetas de atención y protección, tomando en cuenta sus diferencias en el tratamiento.

Competencias

Se parte de las competencias de las instituciones establecidas en la Constitución y leyes⁸ a los cuales representa el personal involucrado en la atención a las víctimas de los delitos mencionados, para que, con el conocimiento y capacidad de dicho personal, se genere el compromiso institucional de brindar una atención integral a las víctimas, a partir del trato digno y de la efectiva presentación de servicios.

Principios

Los principios que se deben aplicar parten de diversas leyes secundarias, siendo estos los siguientes:

Ley de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia:

1. Art. 9. Principio del rol primario y fundamental de la familia.
2. Art. 10. Principio de ejercicio progresivo de las facultades.
3. Art. 11. Principio de igualdad, no discriminación y equidad.
4. Art. 12. Principio del interés superior de la niña, niño y adolescente.
5. Art. 13. Principio de corresponsabilidad.
6. Art. 14. Principio de prioridad absoluta.

Ley contra la Violencia Intrafamiliar, art. 2:

1. Respeto a la vida, a la dignidad e integridad física, psicológica y sexual de la persona.
2. La igualdad de derechos del hombre, de la mujer y de los hijos e hijas.
3. El derecho a una vida digna libre de violencia, en el ámbito público como en el ámbito privado.
4. La protección de la familia y de cada una de las personas que la constituyen.
5. Los demás principios contenidos en las convenciones y tratados internacionales y la legislación de familia vigente.

8 Art. 86 de la Constitución de la República, Principio de legalidad.

Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres, arts. 5 y 6:

1. Igualdad.
2. Equidad.
3. No discriminación.
4. Respeto a las diferencias entre hombres y mujeres.
5. Transversalidad.

Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres, art. 4:

1. Especialización.
2. Favorabilidad.
3. Integralidad.
4. Intersectorialidad.
5. Laicidad.
6. Prioridad absoluta.

Ley Especial para la Protección a Víctimas y Testigos, art. 3:

En la aplicación de esta Ley, se tendrá en cuenta especialmente los siguientes criterios:

1. Principio de Protección: Toda autoridad judicial o administrativa deberá considerar primordial la protección de la vida, integridad física y moral, libertad, propiedad y seguridad de las personas a que se refiere esta Ley.
2. Principio de Proporcionalidad y Necesidad: Las medidas de protección y atención que se ordenen en virtud de esta Ley, deberán responder al nivel de riesgo o peligro en que se encuentre la persona destinataria de las mismas, y solo podrán ser aplicadas en cuanto fuere necesarias para garantizar su seguridad.
3. Principio de Confidencialidad: Toda información y actividad administrativa o jurisdiccional relacionada con el ámbito de la protección de las personas a que se refiere esta Ley deberá ser reservada para los fines de la investigación o del proceso respectivo, salvo los casos exceptuados por la Ley.

Tipos y modalidades de violencia

Tipos de violencia

Tipos de violencia a atender a partir de las rutas construidas, de acuerdo a la LEIV (art. 9) y a la LVI (art. 3):

- a. **Violencia Feminicida:** Es la forma extrema de violencia de género contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en los ámbitos público y privado, conformada por el conjunto de conductas misóginas que conllevan a la impunidad social o del Estado, pudiendo culminar en feminicidio y en otras formas de muerte violenta de mujeres.
- b. **Violencia Física:** Es toda conducta que directa o indirectamente, está dirigida a ocasionar daño o sufrimiento físico contra la mujer, con resultado o riesgo de producir lesión física o daño, ejercida por quien sea o haya sido su cónyuge o por quien esté o haya estado ligado a ella por análoga relación de afectividad, aun sin convivencia. Asimismo, tendrán la consideración de actos de violencia física contra la mujer, los ejercidos por la persona agresora en su entorno familiar, social o laboral.
- c. **Violencia Psicológica y Emocional:** Es toda conducta directa o indirecta que ocasione daño emocional, disminuya el autoestima, perjudique o perturbe el sano desarrollo de la mujer; ya sea que esta conducta sea verbal o no verbal, que produzca en la mujer desvalorización o sufrimiento, mediante amenazas, exigencia de obediencia o sumisión, coerción, culpabilización o limitaciones de su ámbito de libertad, y cualquier alteración en su salud que se desencadene en la distorsión del concepto de sí misma, del valor como persona, de la visión del mundo o de las propias capacidades afectivas, ejercidas en cualquier tipo de relación.
- d. **Violencia Sexual:** Es toda conducta que amenace o vulnere el derecho de la mujer a decidir voluntariamente su vida sexual, comprendida en ésta no sólo el acto sexual sino toda forma de contacto o acceso sexual, genital o no genital, con independencia de que la persona agresora guarde o no relación conyugal, de pareja, social, laboral, afectiva o de parentesco con la mujer víctima.

Este tipo de violencia son delitos contra la libertad sexual contenidos en el Código Penal⁹, en la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres¹⁰ y en la Ley Especial contra los Delitos Informáticos y Conexos¹¹.

9 Ver Código Penal, Título IV, arts. 158-173 (B).

10 Ver Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres, arts. 49 y 51.

11 Ver Ley Especial contra los Delitos Informáticos y Conexos, Capítulo IV, arts. 28 al 32.

- e. Violencia intrafamiliar: Cualquier acción u omisión, directa o indirecta que cause daño, sufrimiento físico, sexual, psicológico o muerte a las personas integrantes de una familia¹².

Modalidades de violencia, art. 10 LEIV:

- a. Violencia Comunitaria: Toda acción u omisión abusiva que a partir de actos individuales o colectivos transgreden los derechos fundamentales de la mujer y propician su denigración, discriminación, marginación o exclusión.
- b. Violencia Institucional: Es toda acción u omisión abusiva de cualquier servidor público, que discrimine o tenga como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y disfrute de los derechos y libertades fundamentales de las mujeres; así como, la que pretenda obstaculizar u obstaculice el acceso de las mujeres al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar las manifestaciones, tipos y modalidades de violencia conceptualizadas en esta Ley.
- c. Violencia Laboral: Son acciones u omisiones contra las mujeres, ejercidas en forma repetida y que se mantiene en el tiempo en los centros de trabajo públicos o privados, que constituyan agresiones físicas o psicológicas atentatorias a su integridad, dignidad personal y profesional, que obstaculicen su acceso al empleo, ascenso o estabilidad en el mismo, o que quebranten el derecho a igual salario por igual trabajo.

4. MARCO NORMATIVO

El marco normativo que sirve de base para la atención, protección y restitución de derechos de víctimas indirectas de feminicidio, delitos sexuales y violencia intrafamiliar son los siguientes:

Nacional

1. Constitución de la República de El Salvador, 1983.

¹² Art. 3 inciso 1° de la Ley contra la Violencia Intrafamiliar.

2. Ley contra la Violencia Intrafamiliar, 1996.
3. Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres, 2011.
4. Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres, 2011.
5. Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, 2009.
6. Ley General de Juventud, 2012.
7. Ley de Atención Integral para la Persona Adulta Mayor, 2002.
8. Código Penal, 1997.
9. Ley Especial contra los Delitos Informáticos y Conexos, 2016.
10. Código de Familia, 1993.
11. Código Municipal, 1986.
12. Ley Especial para la Protección de Víctimas y Testigos, 2006.
13. Ley Orgánica de la Fiscalía General de la República, 2006.
14. Ley Orgánica de la Policía Nacional Civil, 2001.
15. Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República, 2008.
16. Ley de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, 1992.
17. Ley de la Carrera Policial, 1996.
18. Ley Orgánica del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, 1996.
19. Decreto No. 56.- Disposiciones para evitar toda forma de discriminación en la Administración Pública, por razones de identidad de género y/o de orientación sexual, 2010.
20. Política Nacional para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2013.
21. Política Nacional de Protección Integral de la Niñez y de la Adolescencia, 2013.
22. Política Nacional de Juventud 2010-2024, 2011.

Internacional

1. Declaración Universal de los Derechos Humanos, 1948.
2. Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), 1979.

3. Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará), 1994.
4. Convención sobre los Derechos del Niño, 1989.
5. Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, 2015.
6. Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, 1999.

5. LINEAMIENTOS PARA EL ABORDAJE DE CASOS

Para una atención personalizada se deben realizar las siguientes acciones:

1. Atender a las víctimas de violencia como personas sujetas de derechos.
2. Evitar conductas violentas en la intervención.
3. Utilizar lenguaje amigable e inclusivo.
4. Brindar atención con prontitud, calidad y calidez, de acuerdo a las necesidades de la víctima.
5. Escucha activa.
6. Mostrar empatía.
7. Brindar atención libre de prejuicios y creencias estereotipadas.
8. Garantizar la confidencialidad en los procesos y rendir cuentas sobre su cumplimiento.
9. Respetar el derecho a la privacidad de las víctimas de delitos o violencia.
10. No revictimizar por razones de identidad de género y/o de orientación sexual, trabajo, profesión u oficio.
11. Garantizar la seguridad a las víctimas.

En cuanto al procedimiento se debe observar lo siguiente:

1. En los casos que se atiendan delitos contra la libertad sexual, se debe remitir de manera

inmediata a la víctima al Hospital Nacional “Santa Teresa” (HNSTZ) para que se le brinde atención especializada en el plazo de 72 horas, priorizando llevar a la víctima dentro de las 4 horas máximo después de cometido el delito.

2. En los casos de niñez y adolescencia, se debe actuar de oficio, es decir, de inmediato, dando cumplimiento a los principios rectores de la LEPINA, activando el sistema de protección, resguardando la integridad y privacidad del niño, niña o adolescente, poniendo límite a la violencia aún cuando la madre, el padre o responsable no estén en disposición de representar legalmente a la víctima y cuando esta se encuentre en una amenaza latente.
3. En el abordaje de casos se debe brindar atención integral en las áreas de salud, legal, psicológica y social para restituir derechos.
4. En los casos que las niñas y adolescentes requieran de la protección y resguardo de sus vidas y que éstas no cuenten con red de apoyo familiar o que su seno familiar no garantice o sea el vulnerador de derechos, en la exploración del caso se debe considerar en última instancia el acogimiento institucional; la Junta de Protección de la Niñez y Adolescencia del CONNA es la que determina el tipo de acogimiento a dictar.
5. En relación con las mujeres mayores de 18 años, el resguardo podrá ser a solicitud voluntaria de la víctima o mediante resolución judicial u orden fiscal, a continuación se presentan alternativas de resguardos o albergues temporales de protección.
6. En el caso de niñas y adolescentes en estado de embarazo, se debe recibir la atención del primer nivel del Sistema Básico de Salud Integral (SIBASI), por lo tanto, la primera institución que conoció en primera instancia el caso debe notificar a la Junta de Protección, Fiscalía General de la República (FGR) y Policía Nacional Civil (PNC); asimismo, dar atención integral, tanto a la víctima como a su familia.

Procedimientos para avisar o denunciar

La víctima puede acudir a alguna institución a solicitar apoyo, lo cual puede dar paso al aviso o denuncia del caso por parte de la institución que le brindó la primera atención.

Aviso: Se puede interponer en la PNC o en la FGR ante el cometimiento de un delito, para ello basta comunicar el lugar de los hechos y datos de la víctima, por lo tanto, no es obligatorio que la persona que da el aviso brinde sus datos personales, ya que este es anónimo.

Denuncia: Es la declaración verbal o por escrito por la que se comunica a la autoridad competente cualquier hecho del que se tenga conocimiento y que pueda ser constitutivo de un delito o vulneración de derechos, aunque la persona denunciante no lo haya presenciado directamente o el hecho no le haya ocasionado perjuicio. En estos casos se deberá brindar los datos de la persona que denuncia.

Quién puede denunciar y quién está obligado a hacerlo: Toda persona que presencie la comisión de un delito o tenga conocimiento de él por otra forma, está obligada a ponerlo inmediatamente en conocimiento de la autoridad, incurriendo en una infracción si no lo hiciere.

Están obligados especialmente a denunciar: Los empleados/as o funcionarios/as públicos y los que conocieran la comisión de un delito por razón de su cargo, profesión u oficio.

Cómo y dónde se presenta la denuncia

Cómo: Por escrito, verbal o se actúa de oficio.

Dónde: PNC, FGR, Juzgados de Paz y de Familia, Procuraduría General de la República (PGR), Juntas de Protección de la Niñez y la Adolescencia (CONNA).

Para solicitar ayuda se puede acudir a las siguientes instituciones, quienes brindarán información y asesoría jurídica:

1. Policía Nacional Civil.
2. Procuraduría General de la República.
3. Juzgados de Paz y de Familia.
4. Fiscalía General de la República.
5. Unidad Municipal de la Mujer.
6. Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer.
7. Organizaciones No Gubernamentales (ONG)/ asociaciones de mujeres.
8. Ciudad Mujer.
9. Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos.
10. Oficina Local de Atención a Víctimas de Migración y Desplazamiento Forzado.

6. SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN (SNA)

De conformidad a la Ley Especial para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres y a la Política Nacional para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, el Estado debe ejecutar programas de atención a mujeres que enfrentan violencia, que tengan como fin atender, proteger y restablecer de forma expedita y eficaz los derechos de las víctimas directas e indirectas de cualquier tipo de violencia ejercida contra las mujeres, tanto en el ámbito público como privado (Art. 17 letra c LEIV).

En cumplimiento de esta obligación, el ISDEMU constituyó el Sistema Nacional de Atención, como un mecanismo de gestión y articulación interinstitucional e intersectorial para la atención integral y especializada de las mujeres que enfrentan hechos de violencia; asimismo, el SNA contribuye a la armonización de las competencias y actuaciones institucionales para el efectivo cumplimiento de la LEIV y demás normativa de derechos humanos de las mujeres.

Los objetivos específicos del Sistema son:

- a. Implementar normas de atención y actuación centradas en las víctimas, procurando su protección y atención integral por sobre cualquier otro aspecto del proceso.
- b. Fortalecer la capacidad de respuesta institucional en la ruta de atención en todos los casos de violencia contra las mujeres, favoreciendo una respuesta coordinada y articulada, que evite la revictimización de las mujeres y niñas contribuya al acceso a la justicia.
- c. Proteger la integridad física, psicológica, sexual y patrimonial de las mujeres con la aplicación de las medidas cautelares a favor de las víctimas, tanto en el ámbito público como en el privado.
- d. Atender integralmente a las mujeres víctimas de violencia de género, en todo su ciclo de vida, favoreciendo la recuperación emocional y la autonomía económica de las sobrevivientes.

Asimismo, de conformidad con los lineamientos establecidos por ISDEMU¹³, en el SNA, las instituciones que lo integran deben enfocar sus competencias y actuaciones en función de la atención especializada e integral que la mujer que enfrenta hechos de violencia basada en género requiere, siendo las Unidades Institucionales de Atención Especializada para las Mujeres (UIAEM) las

¹³ Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU), Sistema Nacional de Atención para mujeres que enfrentan violencia, San Salvador, 2016.

encargadas por mandato legal (art. 25 LEIV) de brindar servicios integrales (...), con prioridad a la atención en crisis; así como también, asesorar e informar sobre los derechos que les asisten, las medidas relativas a su protección y seguridad, los servicios de emergencia y acogida, (...) y el estado en que se encuentran las actuaciones judiciales o administrativas de sus denuncias.

En este sentido, el SNA contempla las rutas de atención a las mujeres que enfrentan hechos de violencia, en las cuales, sin perjuicio de las rutas de atención específicas de cada UIAEM, se consideran tres niveles de atención: 1º) Primera Atención; 2º) Atención Integral Intermedia; y 3º) Restitución de Derechos y Empoderamiento (ver Ilustración 1).

Ilustración 1. Descripción de los niveles de atención según el SNA.



PRIMERA ATENCIÓN

Es el primer contacto. La víctima debe ser escuchada y atendida con calidad, empatía y definir si es una situación de urgencia para proceder con la atención que corresponda. La persona que realiza este primer contacto debe poseer las competencias necesarias para realizar la intervención en crisis si es requerida. Abordar el tema de la Evaluación de Riesgo y el Plan de Seguridad. Se le informará sobre los recursos existentes, las alternativas identificadas, y las posibles acciones concretas que pueden o deben realizarse ante la situación de riesgo que presenta. Se procederá a realizar el registro del caso y garantizar la obtención de información necesaria en relación a los hechos de violencia e informar sobre los procesos administrativos y judiciales que se inician.



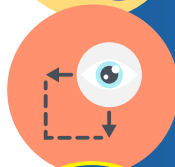
ATENCIÓN INTEGRAL INTERMEDIA

En este nivel se brinda atención psicológica y social para detener la espiral de violencia e identificar las redes de apoyo para las víctimas y, además de ofrecer atención médica, se les orienta y asesora sobre aspectos administrativos del caso. Durante esta etapa, si se trata de otra institución, se gestiona y coordina con la PNC para garantizar la seguridad de las personas agraviadas. En caso que la víctima no cuente con una red de apoyo, se coordina con ISDEMU para acogerla. En este nivel es vital el acompañamiento a la realización de diversos trámites, diligencias o actos procesales en sedes administrativas y judiciales. El resultado de esta etapa debe ser el establecimiento de un Plan de Atención Psicosocial y la referencia a servicios de salud en las instituciones e instancias correspondientes.



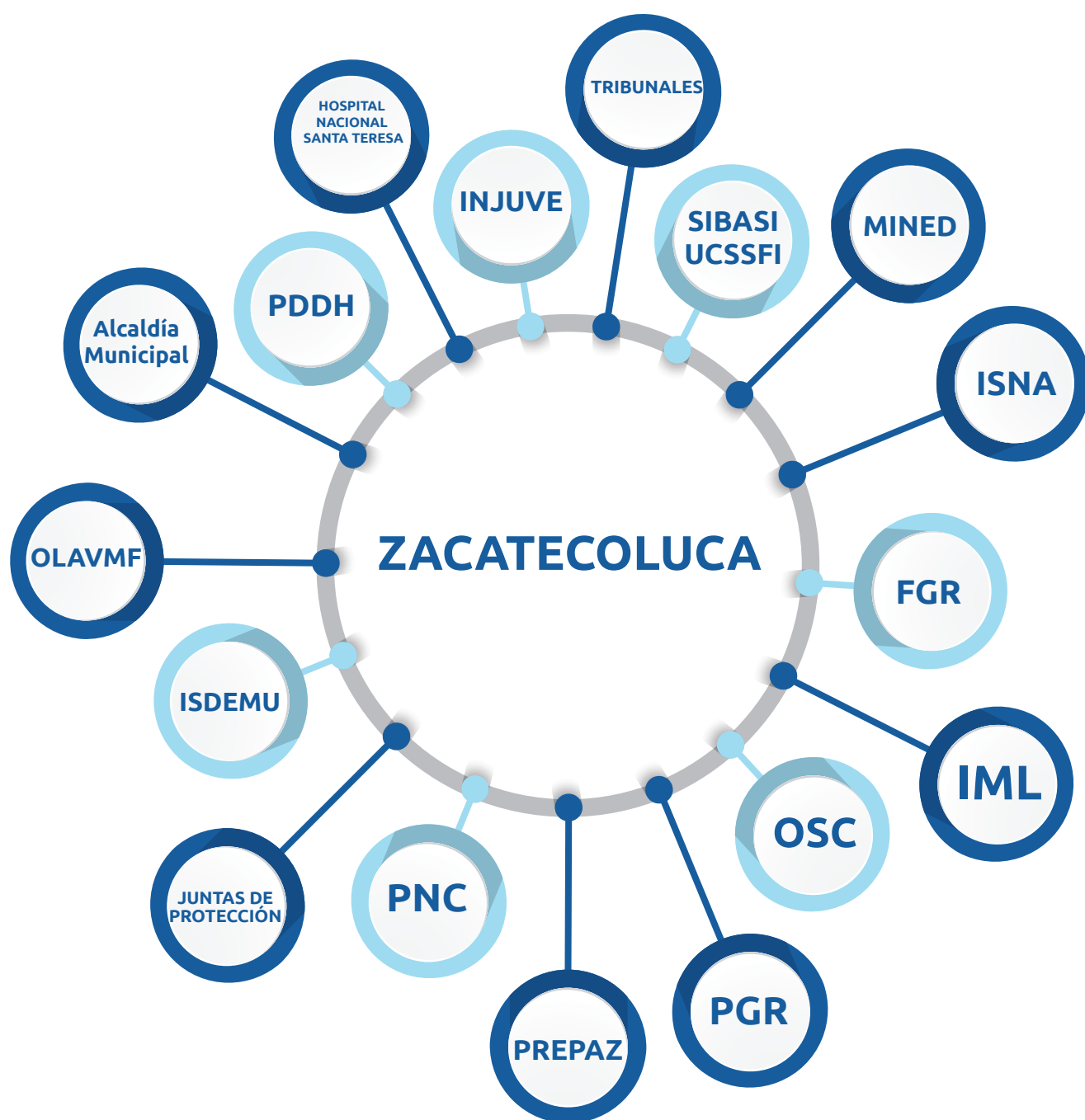
RESTITUCIÓN DE DERECHOS Y EMPODERAMIENTO

En este nivel se prestan servicios de protección y de empoderamiento. En los primeros se retoman aspectos relativos a las medidas cautelares urgentes o, de acuerdo al caso, al seguimiento a las decretadas judicialmente. La PNC y la FGR realizarán las referencias intrainstitucionales para garantizar la protección de las víctimas. Se deberá verificar que las víctimas continúen con el soporte de la atención psicosocial, para su fortalecimiento en las diferentes etapas del proceso que debe asumir. Para empoderar a las víctimas es necesario construir o reforzar su plan de vida, mediante el apoyo del personal de psicología y trabajo social. El resto de servicios que por competencia no puedan realizarse en esta fase de la atención implican la remisión de las víctimas a entidades públicas o privadas que los brinden.



Estas entidades que forman parte del SNA a nivel local, se detallan en la Ilustración 2:

Ilustración 2. Entidades presentes en el municipio de Zacatecoluca



En el municipio de Zacatecoluca, las instituciones que brindan servicios de acuerdo a cada etapa del SNA son:

1. **Primera atención:** PNC, FGR, IML, PGR, PDDH, Juzgados, Juntas de Protección, ISDEMU, OLAVMF, Hospital Nacional “Santa Teresa”, CAPS y OSC.
2. **Atención integral intermedia:** FGR, PNC, PGR, Juntas de Protección, Hospital Nacional “Santa Teresa”, ISDEMU, ISNA, CAPS y OSC.
3. **Restitución de derechos:** MINED, Hospital Nacional “Santa Teresa”, OLAVMF, ISDEMU, ISNA, INJUVE, PNC, PREPAZ, Alcaldía Municipal de Zacatecoluca y OSC.

Las rutas de atención quedan abiertas para cualquier otra institución que preste servicios a víctimas de los delitos y violencia mencionada y quieran incorporarse posteriormente.

A continuación, se presentan las principales competencias, acciones y servicios brindados por las instituciones, en el marco del SNA, a víctimas indirectas de feminicidio, delitos sexuales y violencia intrafamiliar en el municipio de Zacatecoluca:

a. Policía Nacional Civil

La PNC recibe denuncia y actúa de oficio de manera inmediata para garantizar los derechos de las víctimas. Lleva a la persona a un centro de asistencia si lo requiere; desplaza a la víctima a un lugar seguro, brinda apoyo a las autoridades judiciales y defensoras.

En Zacatecoluca se cuenta con (1) la Sección de Prevención en la Sub Delegación del Centro, (2) la Unidad Institucional de Atención Especializada a las Mujeres en Situación de Violencia de la Oficina de Denuncia y Atención Ciudadana (UNIMUJER – ODAC) con sede en la Sub Delegación de El Pedregal, la cual ofrece sus servicios en forma ininterrumpida las 24 horas de los 365 días del año, y tiene espacio disponible para alojamiento y alimentación y brinda transporte a hogares temporales con familia o amistades.

El municipio cuenta con una oficina de ODAC-UNIMUJER PNC, siendo sus números telefónicos 2334-8735 o 2334-9738, la cual ofrece alternativas para alimentación y albergue de emergencia, al igual que la ODAC-UNIMUJER del municipio de Rosario, ubicado en El Pedregal, cerca del Aeropuerto Internacional Monseñor Oscar Arnulfo Romero.

La oficina de UNIMUJER-ODAC, de acuerdo al art. 25 de la LEIV, es un espacio institucional para

brindar la atención especializada que requieren las mujeres en situación de violencia. La estructura y funciones específicas de las UNIMUJER-ODAC son:

- Área recepción y sala espera: recibe y atiende a las mujeres que requieren los servicios, estableciendo una relación personalizada.
- Sala de escucha activa: en donde se debe escuchar de manera cuidadosa el relato de los hechos y preocupaciones. Proporcionar soporte emocional.
- Toma de denuncias: asesora e informa a las mujeres en situación de violencia sobre los derechos que le asisten, medidas para su protección, seguridad y servicios de emergencia y acogida a los que puede acceder.
- Coordina acciones de carácter asistencial para las víctimas: cuando requieren asistencia médica (tratamiento de retrovirales, anticoncepción de emergencia), exámenes para reconocimiento médico legal, búsqueda de asistencia psicológica que contribuya a restablecer su estabilidad emocional y traslado a otro lugar.

b. Fiscalía General de la República

La FGR tiene como competencia dirigir la investigación del delito con la colaboración de la Policía Nacional Civil y de los organismos especializados en la investigación; recibir denuncias, avisos y querellas sobre la comisión de hechos constitutivos de violencia sexual o intrafamiliar; investigar y aportar pruebas en los procesos penales iniciados en los tribunales pertinentes por hechos de violencia intrafamiliar constitutivos de delito; y representar a las víctimas, para garantizarles el goce de sus derechos.

La Oficina Fiscal aún no cuenta con una Unidad Institucional de Atención Especializada para las Mujeres que enfrentan hechos de violencia pero cuenta con una Unidad de Niñez, Adolescencia y Mujer en su Relación Familiar (UNAM). Debido a ello, los delitos de la LEIV –incluyendo feminicidios- son investigados, tramitados y diligenciados por la Unidad de Atención Especializada para la Mujer (UAEM) de Zaragoza.

En los casos de feminicidios, los informes de autopsia se remiten a la UAEM de la Oficina Fiscal, pero en caso de enviarse a la sede fiscal de Zacatecoluca, son remitidos inmediatamente a la mencionada UAEM, que es la competente y en la que se encuentra abierto el expediente. De similar forma, las experticias de ciencias de la conducta, se realizan en la sede de la región para-central del Instituto de Medicina Legal en San Vicente.

c. Procuraduría General de la República

La PGR protege los derechos de las personas, la familia y la sociedad, promoviendo y facilitando el acceso a la justicia para contribuir a la seguridad jurídica y social en El Salvador. Asimismo, es la encargada de defender, garantizar y fomentar la igualdad y no discriminación de las mujeres para que puedan vivir una vida libre de violencia. Toma denuncias, solicita medidas de protección y representa legalmente a las víctimas de violencia en los procesos legales correspondientes.

Los servicios que brindan son: asesoría y representación legal, recepción de denuncias, atención psicológica y social, referencia a instituciones gubernamentales o de la sociedad civil y a Unidades de Atención al Cliente de la PGR y grupos de autoayuda.

La Procuraduría Auxiliar de Zacatecoluca cuenta con la UAEM conformada por una abogada y una psicóloga; con las Unidades de Defensa de la Familia, de Niñez y Adolescencia y de Mediación y Conciliación; entre otras unidades institucionales. Los servicios se prestan únicamente en horarios hábiles y en las instalaciones de la Procuraduría Auxiliar, pero excepcionalmente se realizan actividades en otros locales institucionales, especialmente para empoderamiento grupal.

d. Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos

La PDDH es la institución que tiene el mandato constitucional de velar por el respeto y garantía de los derechos humanos, supervisando la actuación de la Administración pública frente a las personas mediante acciones de protección, promoción y educación, contribuyendo con el Estado de derecho y conformación de la cultura de paz.

Para cumplir con dicho objetivo, en el municipio de Zacatecoluca se cuenta con una delegación departamental que ofrece el servicio de recepción de denuncias.

e. Junta de Protección de la Niñez y la Adolescencia

La defensa de los derechos de niñas, niños y adolescentes es el principal servicio de las Juntas de Protección de la Niñez y la Adolescencia ante cualquier amenaza o violación de los mismos, procurando su inmediata restitución y aplicando la normativa especializada correspondiente, en los procesos y procedimientos que realiza. Está compuesta por un abogado de la República, que es el Coordinador de la misma; mientras que los dos miembros restantes son profesionales de las ciencias de la conducta, específicamente un psicólogo y un educador, nombrados por el Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia (CONNA), quienes se encuentran capacitados para ejercer sus funciones.

La Junta de Protección de la Niñez y la Adolescencia de La Paz cuenta con una oficina en Zacatecoluca, siendo la responsable de la defensa de los derechos de niñas, niños y adolescentes ante cualquier amenaza o violación de los mismos; procurando su inmediata restitución y aplicando la normativa especializada correspondiente en los procesos y procedimientos que realiza.

La Junta de Protección está compuesta por seis personas en el área de diligenciamiento de procesos y tres en el área administrativa, entre ellos un equipo multidisciplinario conformado por un abogado de la República, que es el coordinador de la misma; y dos miembros profesionales de las ciencias de la conducta, específicamente un psicólogo y un educador, nombrados por el Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia (CONNA), quienes se encuentran capacitados para ejercer sus funciones. Atienden de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m. en horario de oficina y vía telefónica los 365 días al año, 24 horas al día y cuentan con un vehículo para realizar las diligencias que se requieran. Estos brindan atención psicológica, y de ser necesario primeros auxilios psicológicos, asistencia jurídica, alimentación, vestuario, traslado y seguimiento de casos.

f. Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer

El ISDEMU orienta, asesora y acompaña a la víctima a realizar la denuncia a las instancias competentes, así como brinda atención en crisis y garantiza que se reciba protección integral para el restablecimiento de sus derechos. Cuenta con el Programa Integral para una Vida libre de Violencia para las Mujeres que tiene personal multidisciplinario para la atención y acompañamientos en casos de afectación de derechos de las mujeres relacionados con: violencia física, psicológica, sexual, económica, patrimonial, simbólica y/o acoso sexual.

La oficina regional de ISDEMU en La Paz, con sede en Zacatecoluca, cuenta con UIAEM, conformada por una delegada departamental, una abogada, una psicóloga y un auxiliar administrativo. Asimismo, este Instituto coordina actividades con la Unidad Municipal de la Mujer, el Instituto Nacional de la Juventud (INJUVE) y el Ministerio de Salud (MINSAL) para realizar actividades de formación en la “Ruta para la Atención en casos de Violencia contra las Mujeres”, derechos de las mujeres y leyes especializadas.

g. Alcaldía Municipal de Zacatecoluca

La alcaldía cuenta dentro de su estructura con la Unidad Municipal de la Mujer y Equidad de Género (UMM y G), cuya función es la implementación de las políticas locales en beneficio de la mujer y de otras poblaciones en condiciones de vulnerabilidad. Ejecuta acciones en referencia

al empoderamiento, desarrollo de actividades productivas y restitución de sus derechos, tales como grupos de apoyo, actos culturales, cursos y talleres para el desarrollo de su productividad, entre otras; además, coordina la Mesa N°6 de Atención Integral a Víctimas.

También, cuenta con la Unidad Municipal de Niñez y Adolescencia, ubicada en el Distrito 1, que se encarga de velar por los derechos de las niñas, niños y adolescentes del municipio. Asimismo, se ha creado la Unidad de Promoción Social, que brindan orientación sobre las instituciones que prestan servicios de atención a víctimas de violencia, así como un Observatorio Municipal que ofrece información estadística sobre atención a víctimas que sirve para la toma de decisiones por parte de las Unidades correspondientes.

h. Oficina Local de Atención a Víctimas de Migración y Desplazamiento Forzado

La OLAVMF tiene como objetivo fortalecer la atención integral de las víctimas de delitos y violencia brindando una primera e inmediata atención con un enfoque de respeto a los derechos humanos, solventando las principales necesidades de la población a la que atiende. La OLAVMF funciona en las instalaciones de la Alcaldía Municipal de Zacatecoluca, y está integrada por dos profesionales: un abogado, que coordina el equipo y orienta los aspectos legales, y un psicólogo, que atiende a los usuarios y usuarias en su área de experticia.

La OLAVMF trabaja en conjunto con la UMM, que atiende casos de violencia. Los tipos de servicios que ofrecen son: atención psicológica, asistencia jurídica y finalmente atención social. Asimismo, la OLAVMF cuenta con el apoyo del grupo de autoayuda para víctimas de violencia intrafamiliar, coordinado por la UMM.

i. Órgano Judicial – Corte Suprema de Justicia

En los casos de vulneración a los derechos de las mujeres por razón del sexo, tienen competencia los siguientes juzgados:

1. Juzgado de Familia de Zacatecoluca.
2. Juzgado Primero de Paz de Zacatecoluca.
3. Juzgado Segundo de Paz de Zacatecoluca.
4. Juzgado Primero de Instrucción de Zacatecoluca.
5. Juzgado Segundo de Instrucción de Zacatecoluca.
6. Cámara de la Tercera Sección del Centro con sede en San Vicente.

7. Juzgado de Menores.
8. Tribunal de Sentencia de Zacatecoluca.
9. Juzgado Especializado de Instrucción para una Vida Libre de Violencia y Discriminación para las Mujeres de San Salvador.
10. Juzgado Especializado de Sentencia para una Vida Libre de Violencia y Discriminación para las Mujeres de San Salvador.
11. Cámara Especializada para una Vida Libre de Violencia y Discriminación para las Mujeres, con sede en el municipio de San Salvador.
12. Cámara de lo Penal de la Tercera Sección del Centro.
13. Juzgados Especializados de la Niñez y Adolescencia (JENA de San Salvador).

Asimismo, la Corte Suprema de Justicia cuenta con los Centros de Atención Psicosocial (CAPS), siendo el de San Salvador el que brinda los servicios en Zacatecoluca. Estos fueron creados para obedecer a lo establecido en la legislación familiar como una medida jurídica. El sistema CAPS brinda atención en salud mental de tercer nivel, siendo su función principal la rehabilitación psicosocial de las personas o grupos familiares con niveles de alteración, que requieren atención psicoterapéutica especializada, referidos por las y los jueces de Familia, de Paz, de lo Penal, Especializado de Niñez y Adolescencia, de Menores, Especializado de Instrucción para una Vida Libre de Violencia y Discriminación para las Mujeres. Dichos Centros están obligados a informar periódicamente sobre el cumplimiento de la medida establecida y la evolución del tratamiento de cada uno de los casos referidos¹⁴.

La sede paracentral cuenta con el Centro de Atención al Usuario (CAU), que brinda acompañamiento a las víctimas. Los servicios se prestan mediante procesos basados en la confidencialidad e inmediatez de la atención a las víctimas que se someterán a pericias, siendo la preparación para dicha diligencia la parte humana del proceso¹⁵.

j. Instituto de Medicina Legal

El Órgano Judicial, a través de la Corte Suprema de Justicia, también cuenta con el Instituto de Medicina Legal. La sede de la región paracentral de dicho Instituto se encuentra desde hace varios años en el municipio San Vicente, con competencia para el departamento del mismo nombre y en Cabañas (Sensuntepeque), Cuscatlán (Cojutepeque), La Paz (Zacatecoluca) y Chalatenango. En esta sede regional se prestan servicios de autopsias durante las 24 horas de los 365 días del

¹⁴ Corte Suprema de Justicia. Centros de Atención Psicosocial, en http://www.csj.gob.sv/ocem/CAPS_02.htm

¹⁵ Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Sistematización del marco regulatorio y los servicios proporcionados por las instituciones del sector justicia, así como otros actores clave que atienden a víctimas de violencia de género en municipios priorizados. San Salvador, 2018.

año. También se realizan reconocimientos, levantamientos- especialmente los fines de semana- y todas las autopsias ordenadas por los agentes auxiliares del señor Fiscal General de la República de los demás departamentos de la zona y de las UIAEM que los apoyan.

k. Ministerio de Salud

El MINSAL brinda atención médica a víctimas de violencia a través del Hospital Nacional “Santa Teresa” (HNSTZ), que cuenta con recurso médico y de enfermería calificado y capacitado, con dos médicos especialistas en pediatría, cirugía y ginecología las 24 horas, así como tecnología apropiada para la capacidad de repuesta definida (hospital segundo nivel) y servicios de apoyo los 365 días del año.

El MINSAL también brinda atención médica, a través de la Unidad Comunal de Salud Familiar Intermedia, la cual es un establecimiento de salud de segundo nivel que brinda servicios médicos de atención de emergencias, consulta médica general, control de niño sano, tamizaje neonatal, atención maternal y de posparto, terapia respiratoria, pequeña cirugía, curaciones, traslado de emergencia en ambulancia, pruebas rápidas de laboratorio y referencias a otro nivel de atención, que incluyen los servicios para la conservación y recuperación de la salud de las personas que han sido víctimas de delitos por sus condiciones especiales de vulnerabilidad. Esto abarca la recolección de evidencia, anticoncepción oral de emergencia y aplicación de retrovirales cuando se cuenta con los mismos.

l. Dirección de Proyectos Especiales y Prevención del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública

Esta dirección forma parte del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública para impulsar el tema de prevención a nivel de todo el territorio nacional y tiene una oficina departamental en Zacatecoluca.

m. Dirección Departamental de Educación

Esta dirección es una dependencia del MINED que sirve de enlace entre los centros escolares y el nivel central. Existe una Dirección Departamental en Zacatecoluca, la cual realiza labores de implementación de políticas y programas, coordinación de actividades y supervisión de las actividades educativas; con el propósito de garantizar el derecho fundamental de la población a la educación. El director departamental dirige el personal administrativo, técnico y docente necesario para el desempeño de sus funciones, quienes además cumplen con los controles del tribunal administrativo sancionador denominado Junta de la Carrera Docente.

n. Organizaciones No Gubernamentales / asociaciones de mujeres

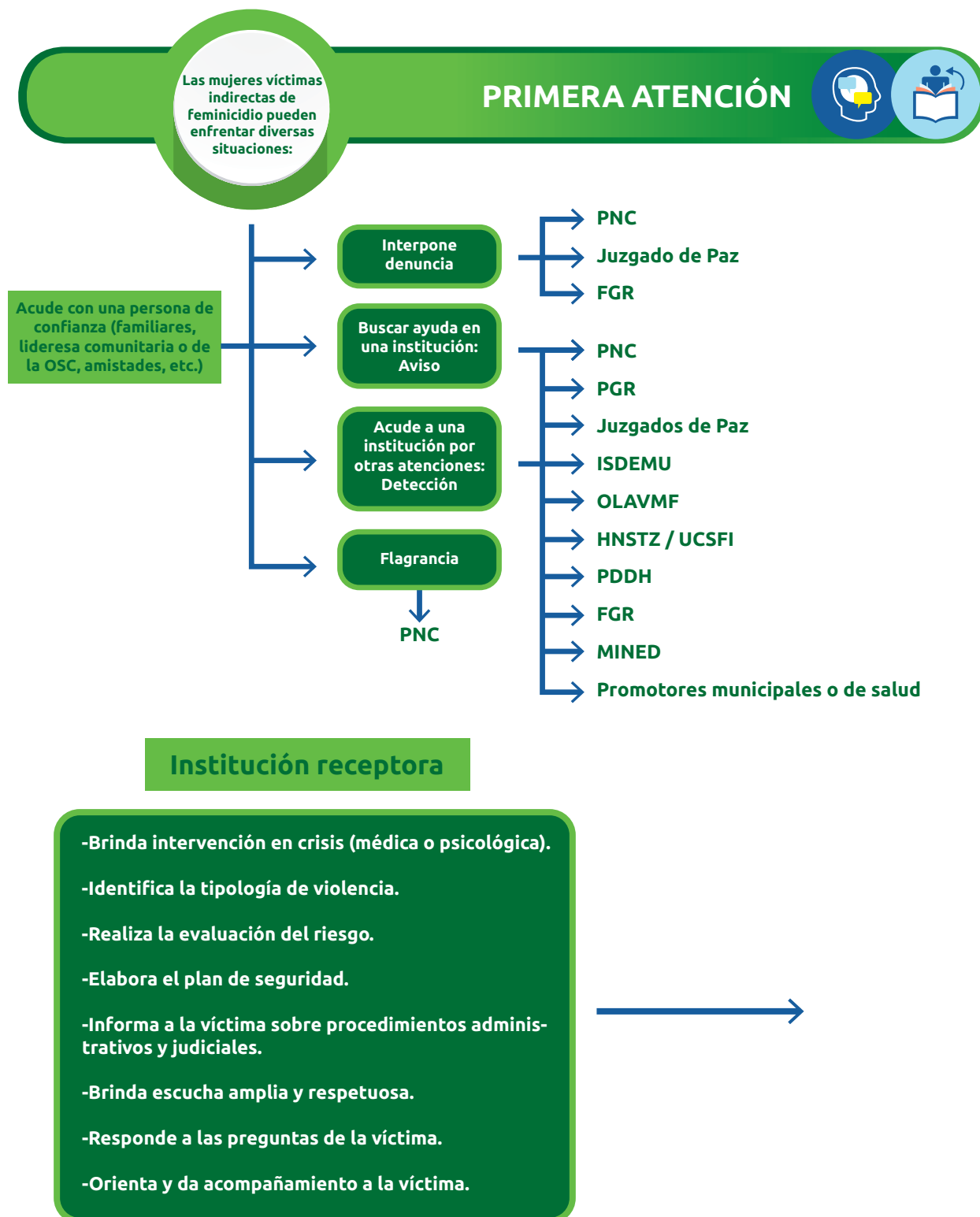
Existen diversas ONG, fundaciones y/o asociaciones que se suman al trabajo del Estado en la prevención de la violencia. Algunas realizan labores de prevención en la divulgación del marco normativo de los derechos humanos, otras se dedican a acompañar a víctimas, recibir avisos e identificar casos, activando las redes interinstitucionales para la atención y restablecimiento de los derechos de las víctimas y haciendo del conocimiento del caso de las instituciones responsables de la atención especializada. También brindan asistencia jurídica y acompañamiento psicosocial y legal a las víctimas.

7. RUTAS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS INDIRECTAS DE FEMINICIDIO, DELITOS SEXUALES Y VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN EL MUNICIPIO DE ZACATECOLUCA

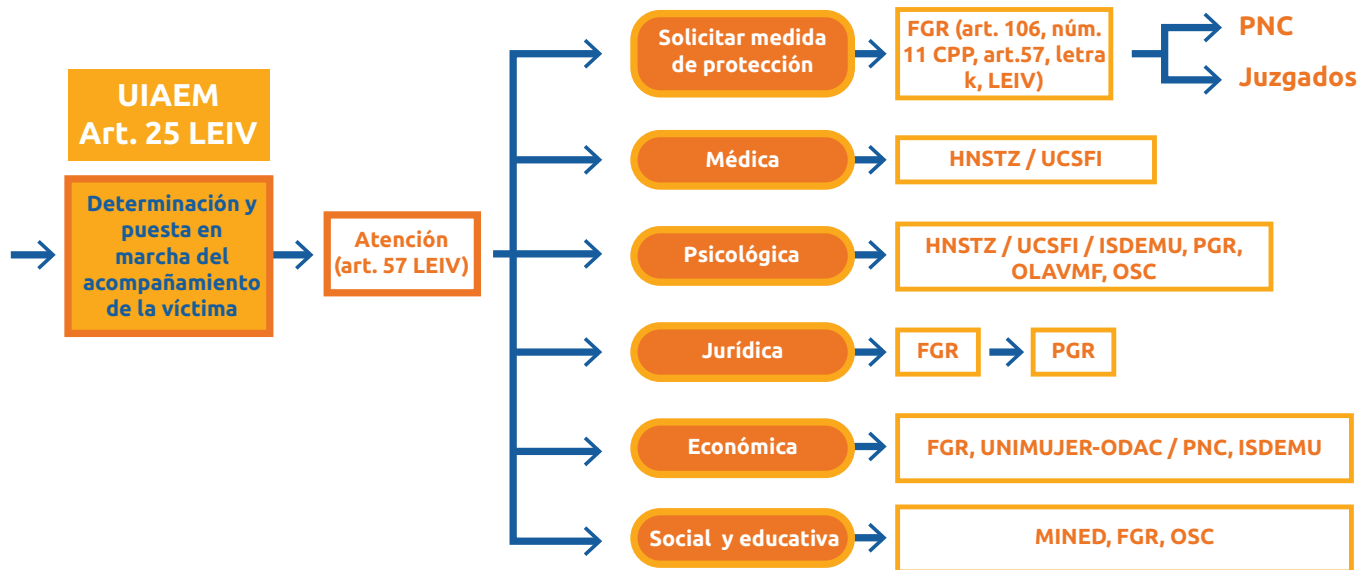
A continuación, se presentan las rutas elaboradas para la atención a personas adultas, especialmente mujeres, así como a niñas, niños y adolescentes víctimas de delitos sexuales y violencia intrafamiliar, así como a víctimas indirectas de feminicidio. Las rutas toman como base los tres niveles de atención contenidos en el Sistema Nacional de Atención ya mencionados. También las rutas comprende los casos, cuando se inicia el proceso con o sin flagrancia, ya que la urgencia en la atención en los casos de flagrancia se vuelve imperante.

Un aspecto innovador de estas rutas es el involucramiento de todas las instituciones participantes en el CMPV para el proceso de restitución de derechos y empoderamiento de las víctimas, con el fin de agilizar la respuesta a través de la articulación interinstitucional en el CMPV.

7.1 Ruta de atención a mujeres víctimas indirectas de feminicidio

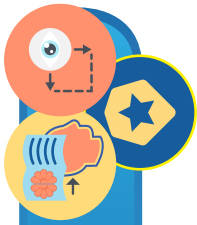


ATENCIÓN INTEGRAL INTERMEDIA

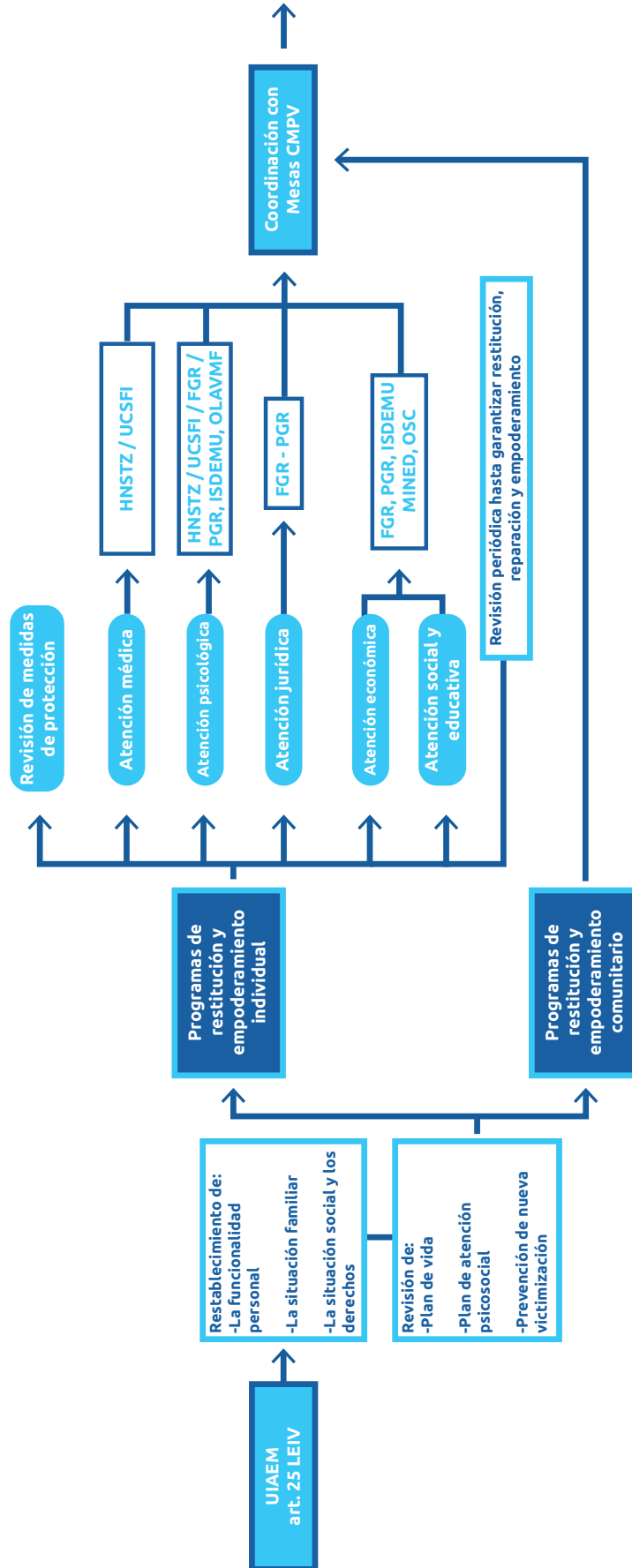


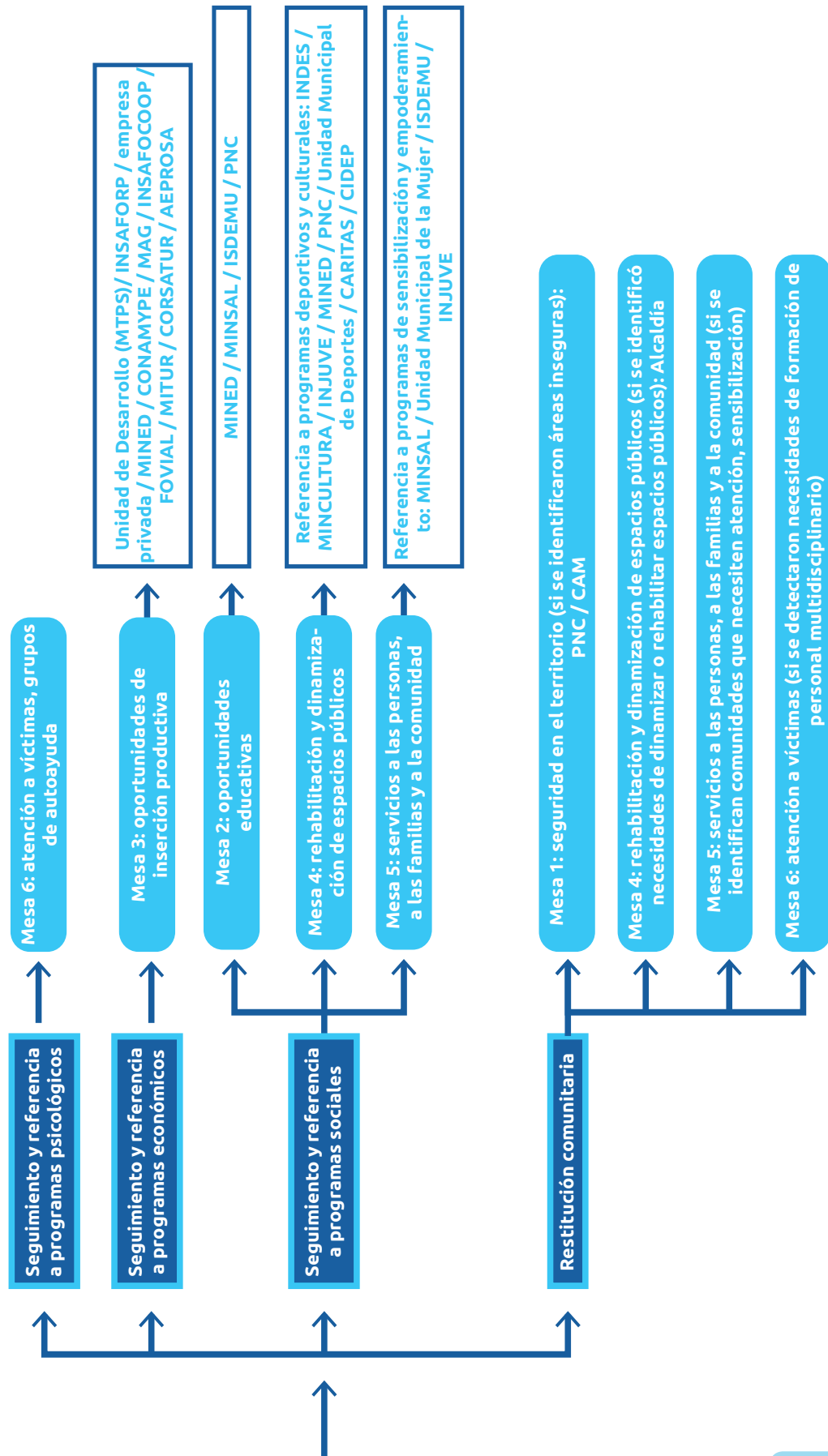
PROCESO JUDICIAL



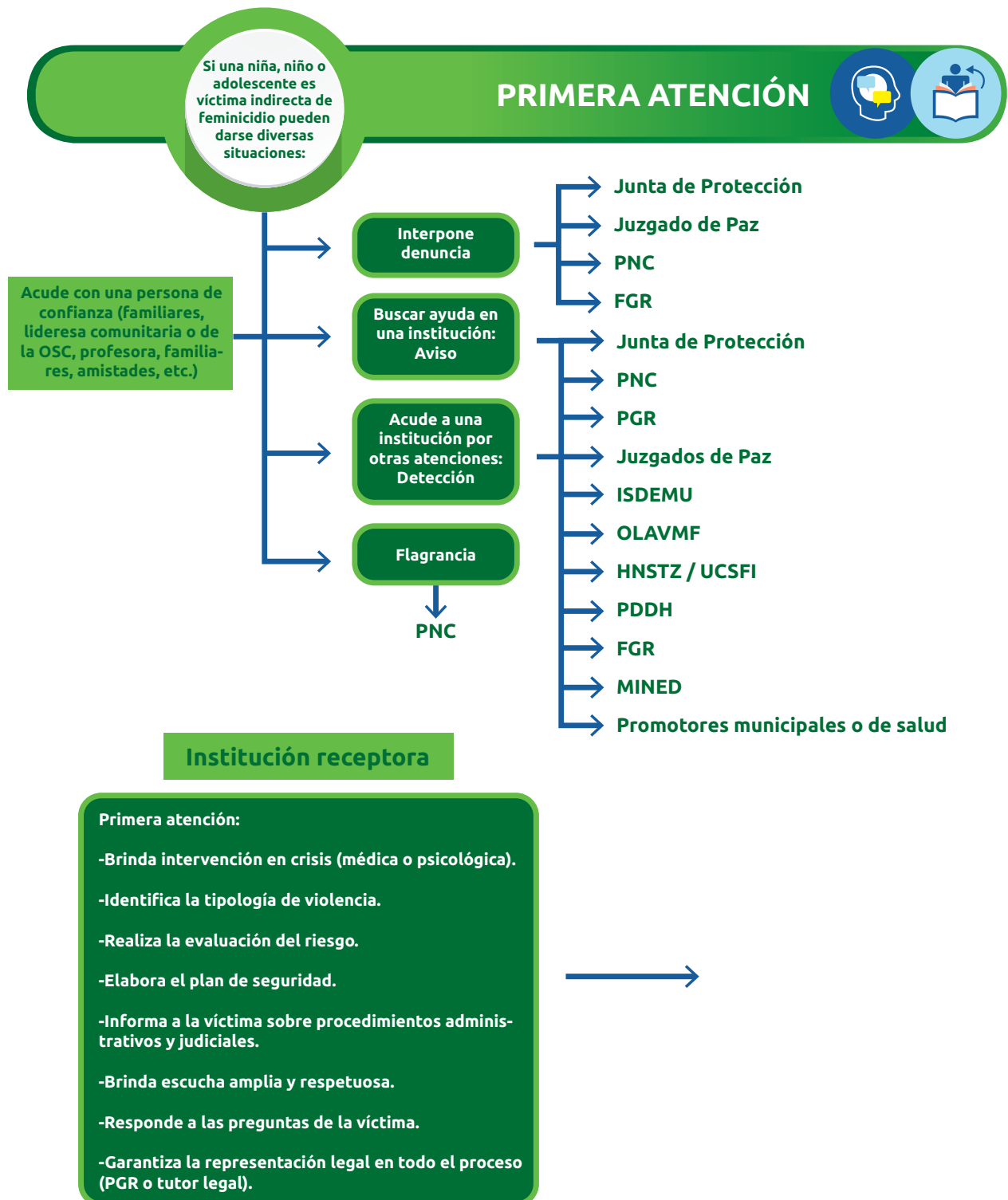


RESTITUCIÓN DE DERECHOS Y EMPODERAMIENTO



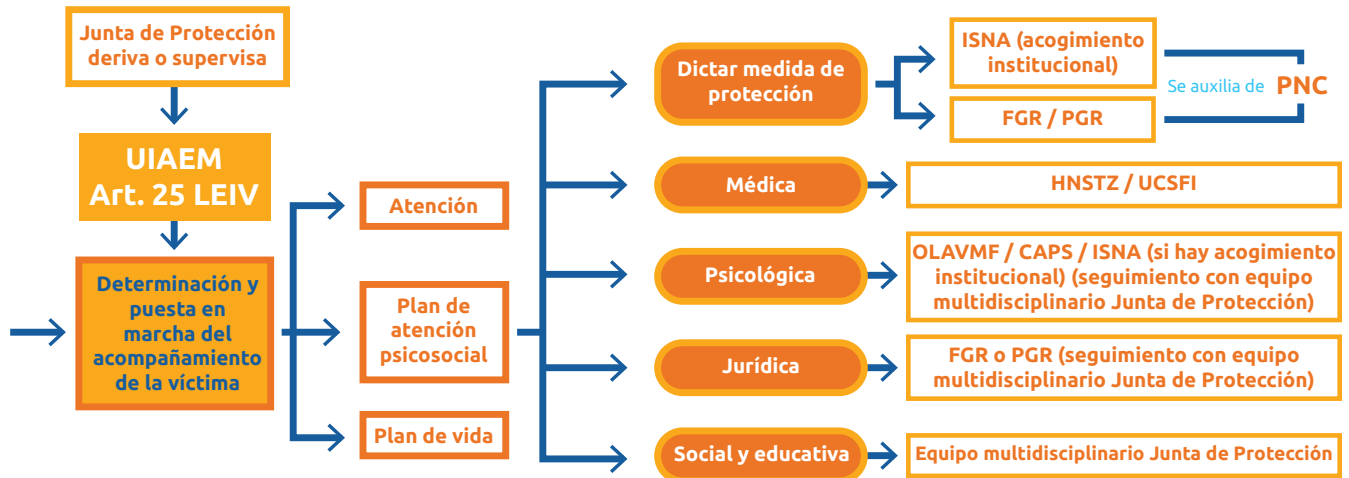


7.2 Ruta de atención a niñas, niños y adolescentes víctimas indirectas de feminicidio

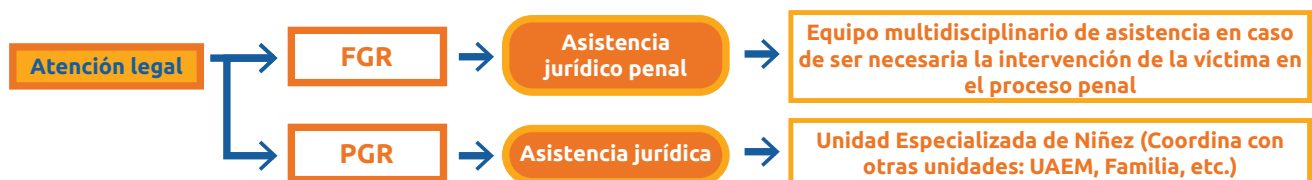


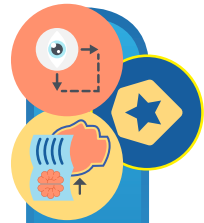


ATENCIÓN INTEGRAL INTERMEDIA

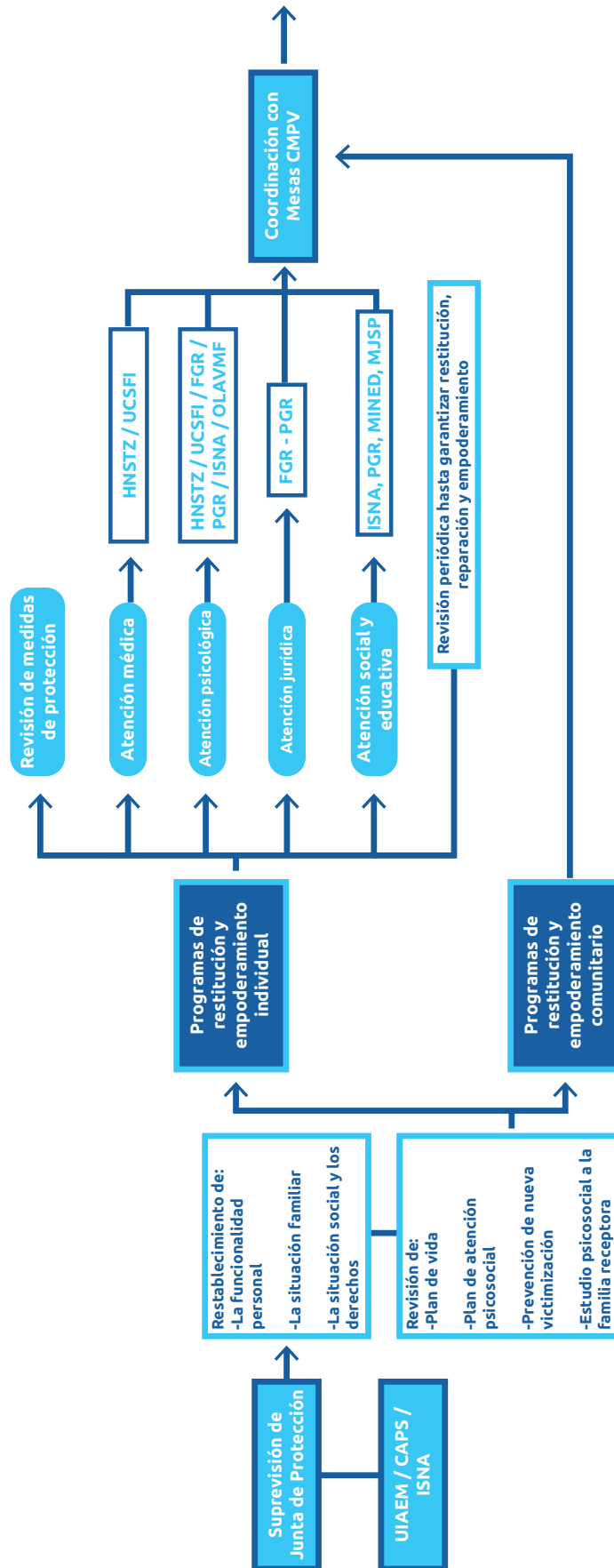


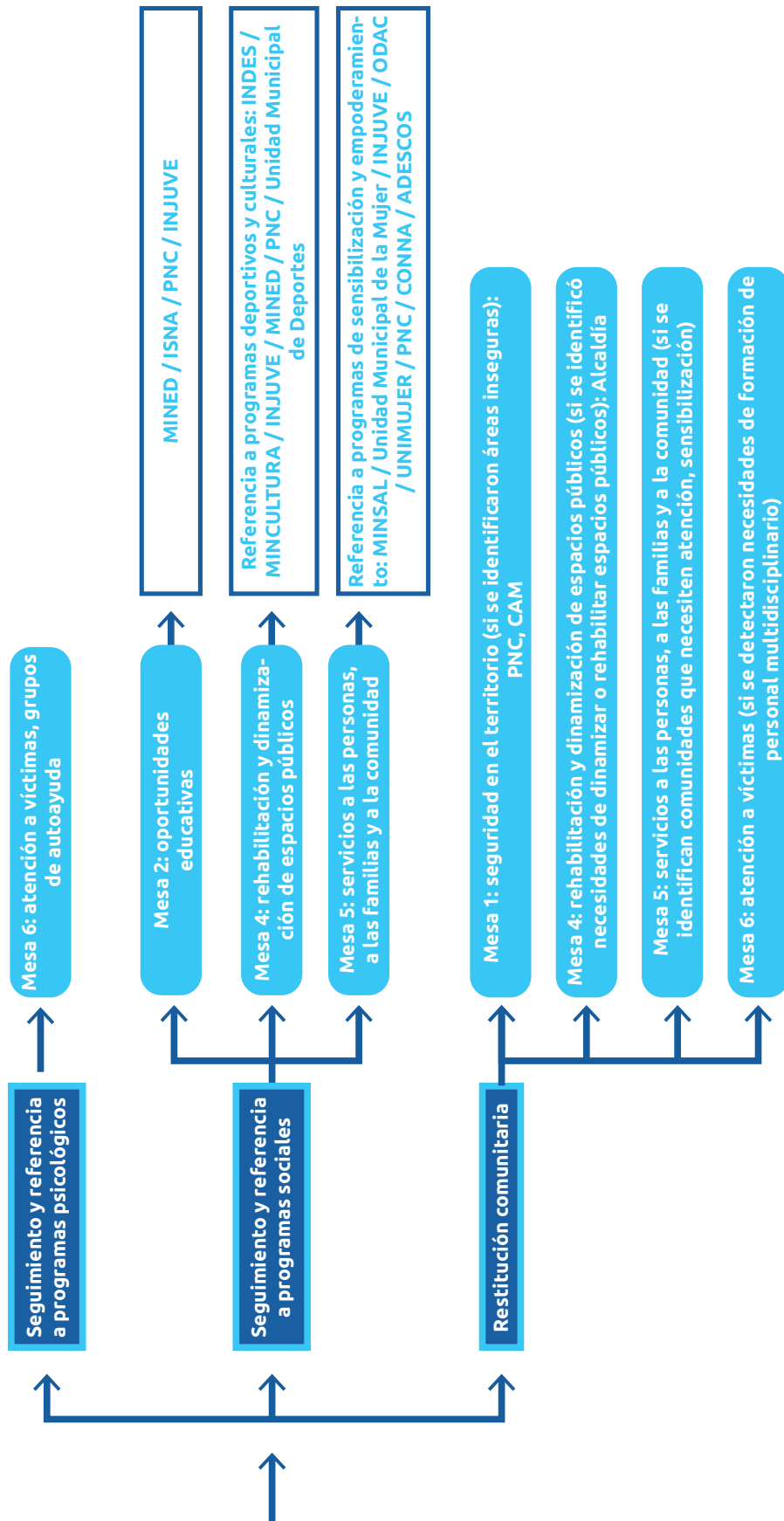
PROCESO JUDICIAL



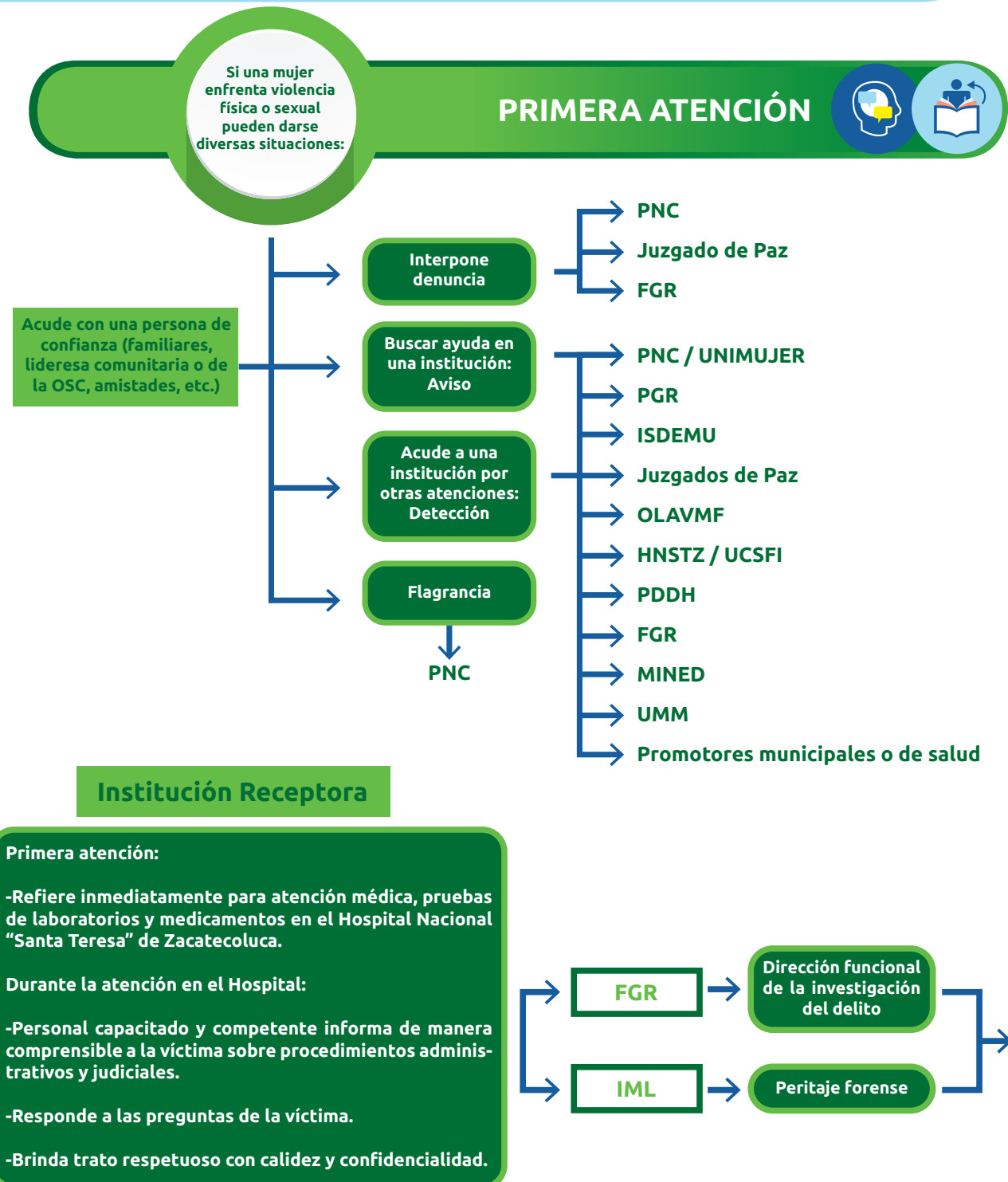


RESTITUCIÓN DE DERECHOS Y EMPODERAMIENTO

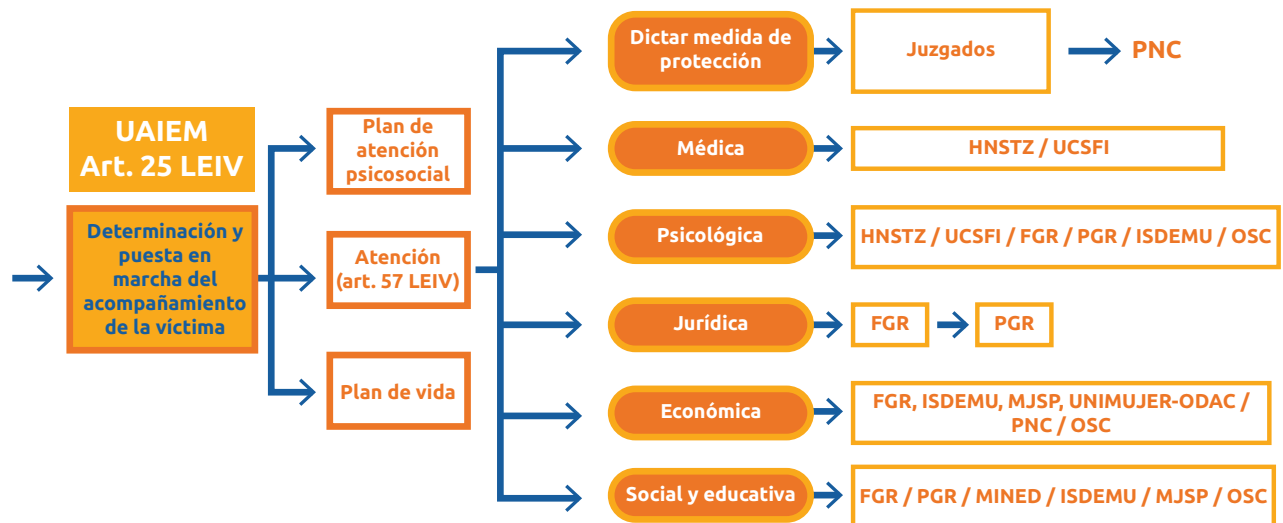




7.3 Ruta de atención a mujeres víctimas de violencia física (delitos contra la integridad personal) y sexual (delitos sexuales)

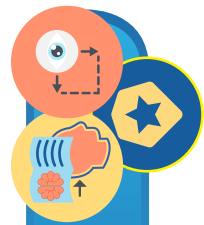


ATENCIÓN INTEGRAL INTERMEDIA

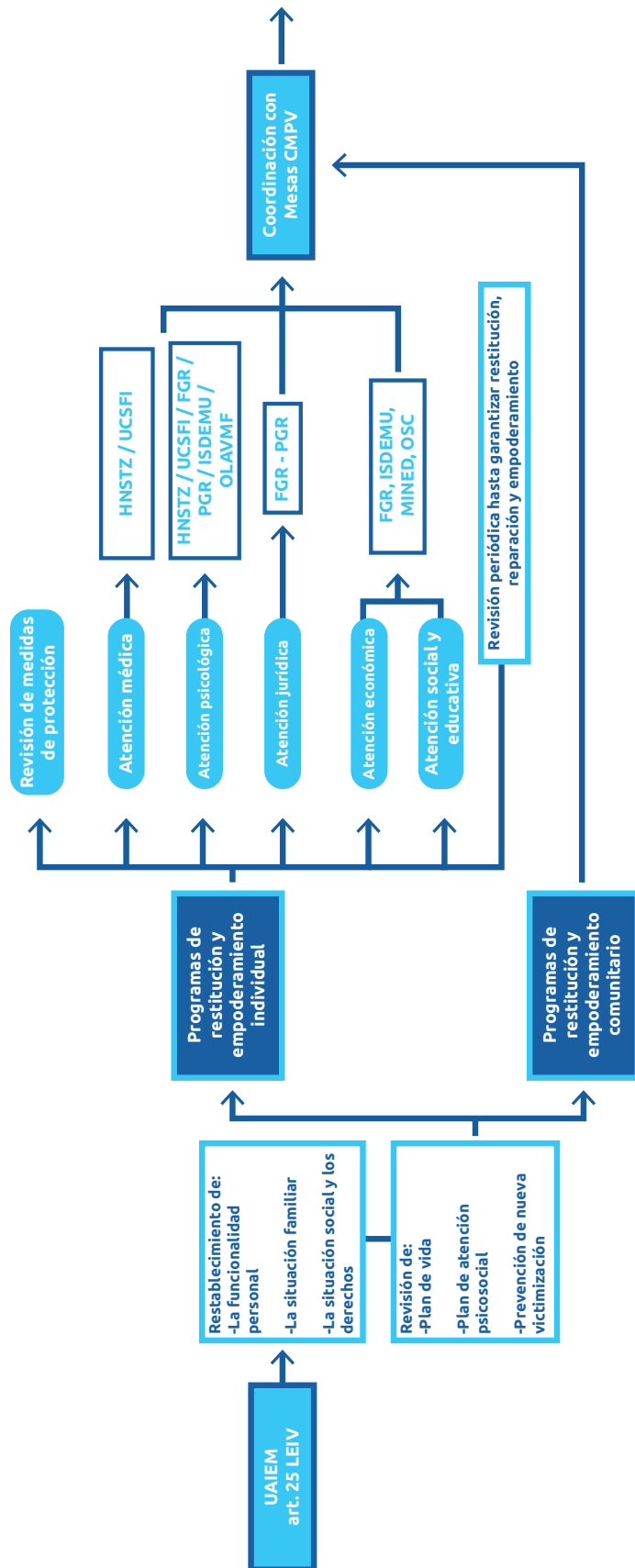


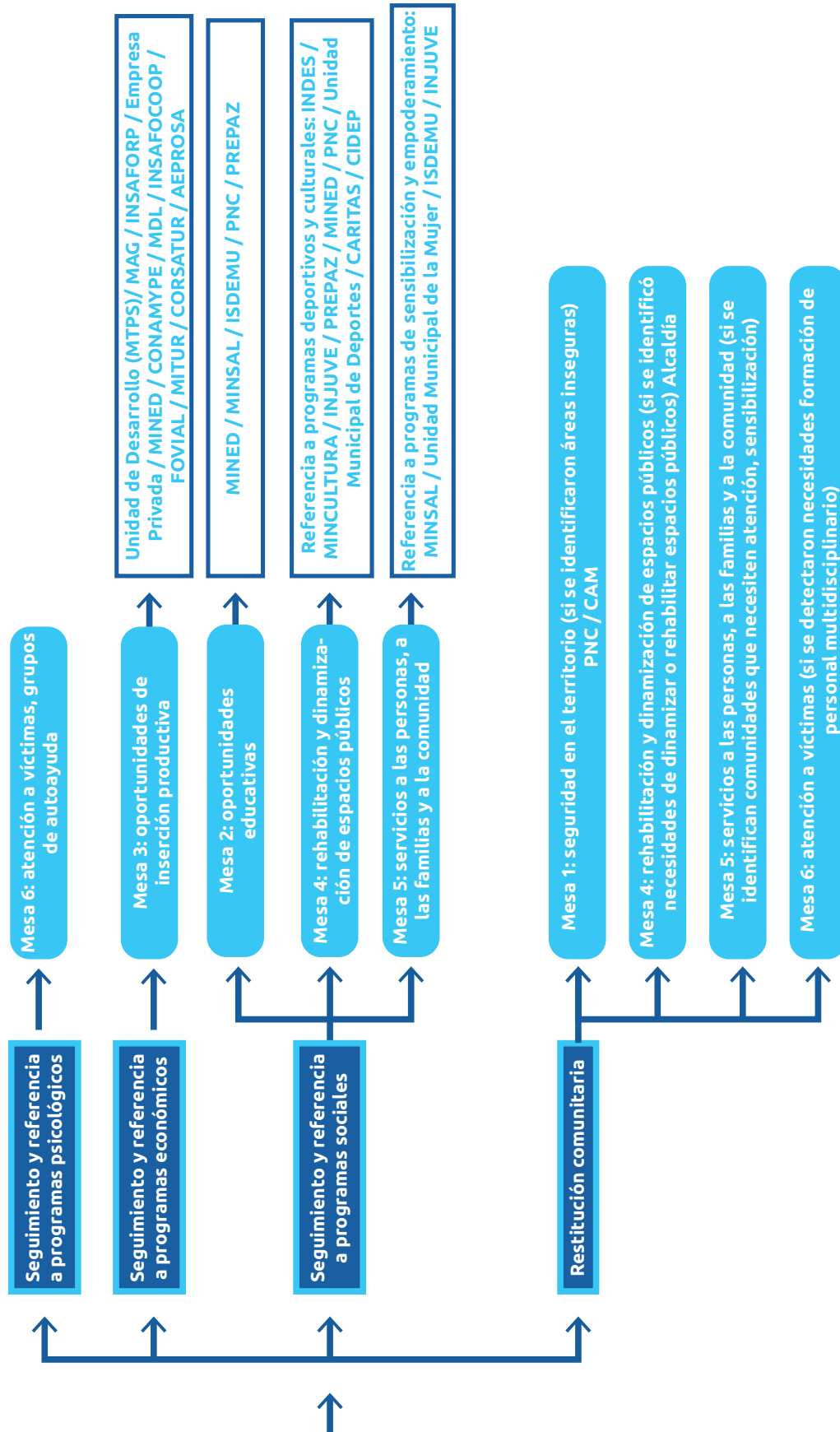
PROCESO JUDICIAL



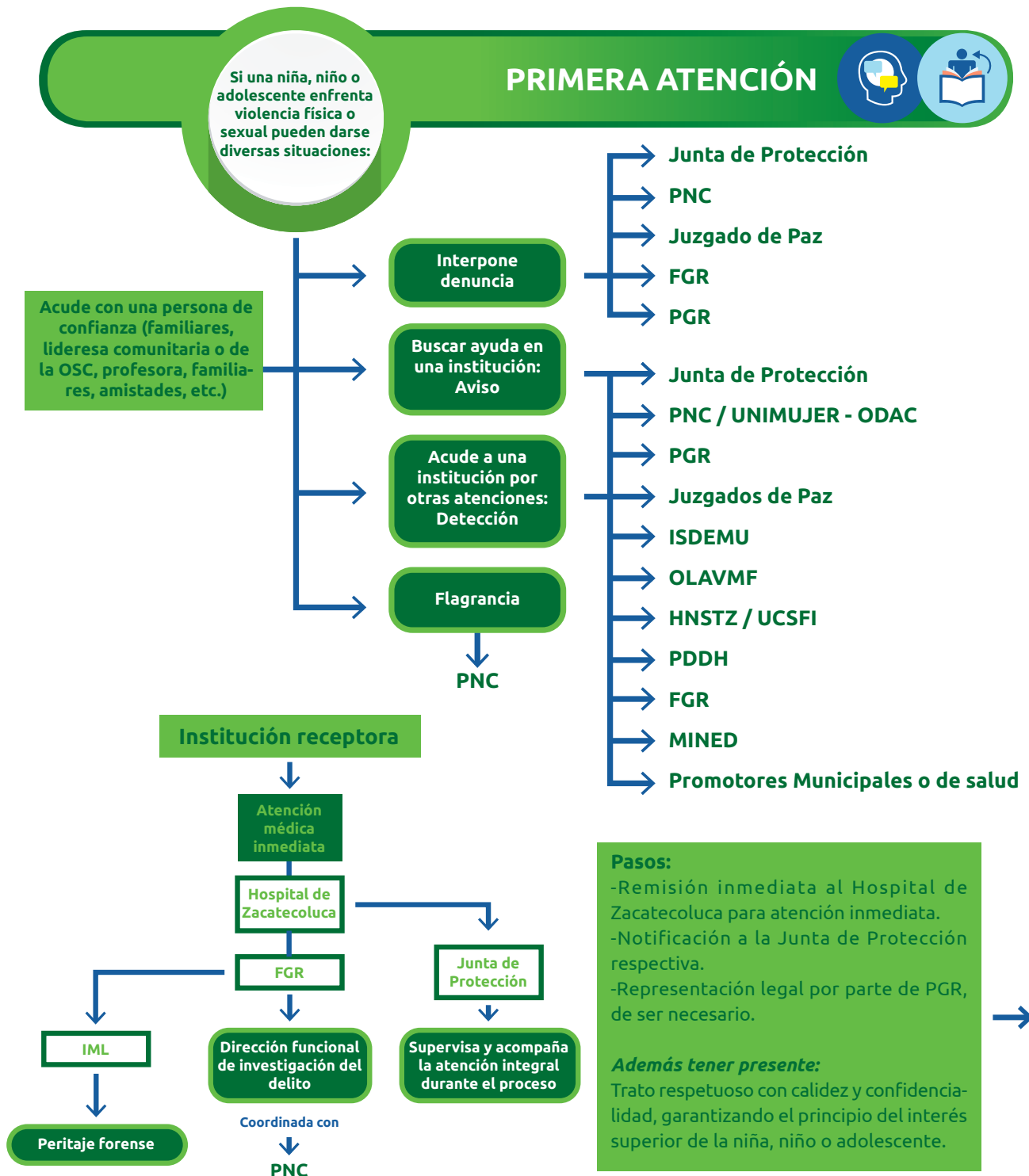


RESTITUCIÓN DE DERECHOS Y EMPODERAMIENTO





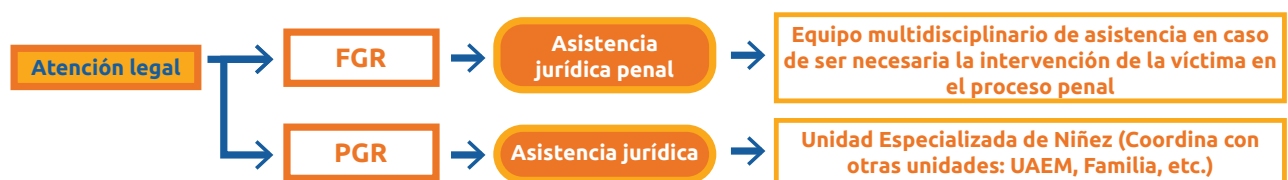
7.4 Ruta de atención a niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia física (delitos contra la integridad personal) y sexual (delitos sexuales)

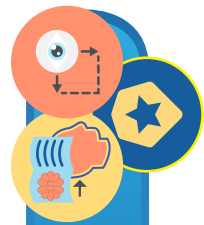


ATENCIÓN INTEGRAL INTERMEDIA

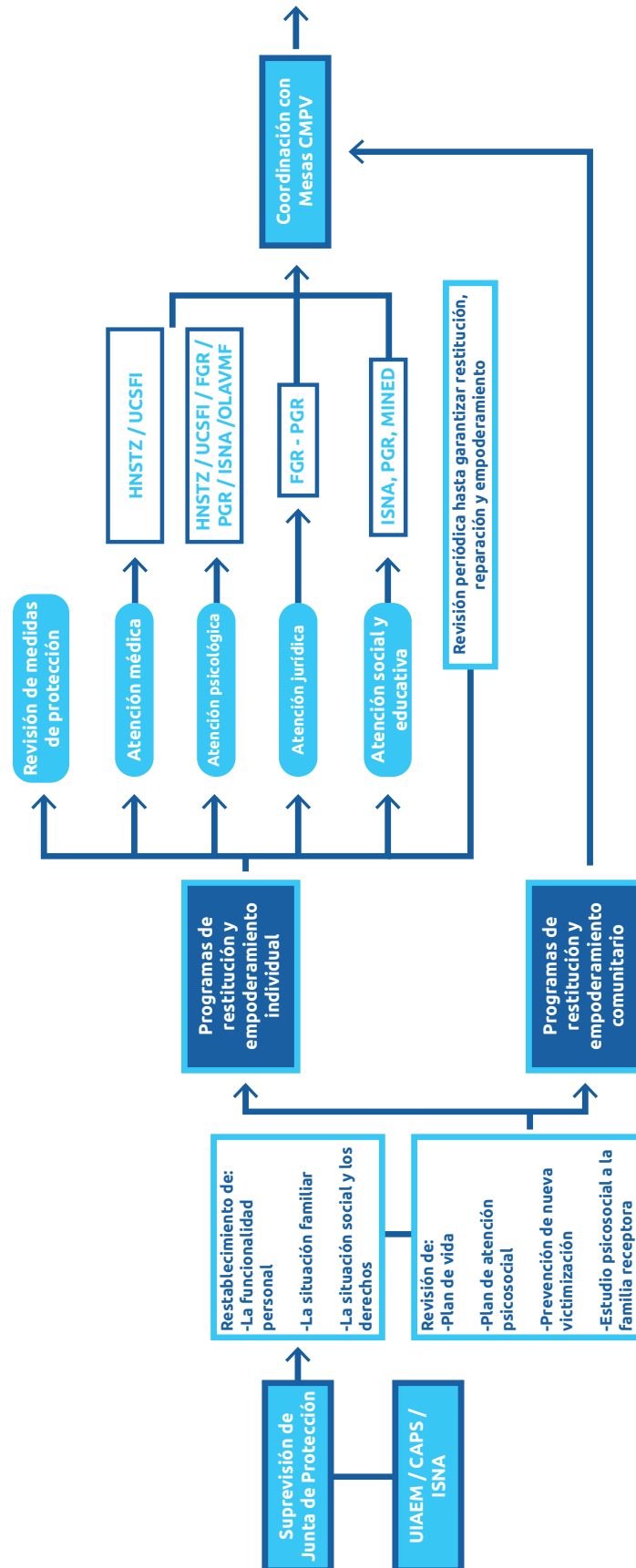


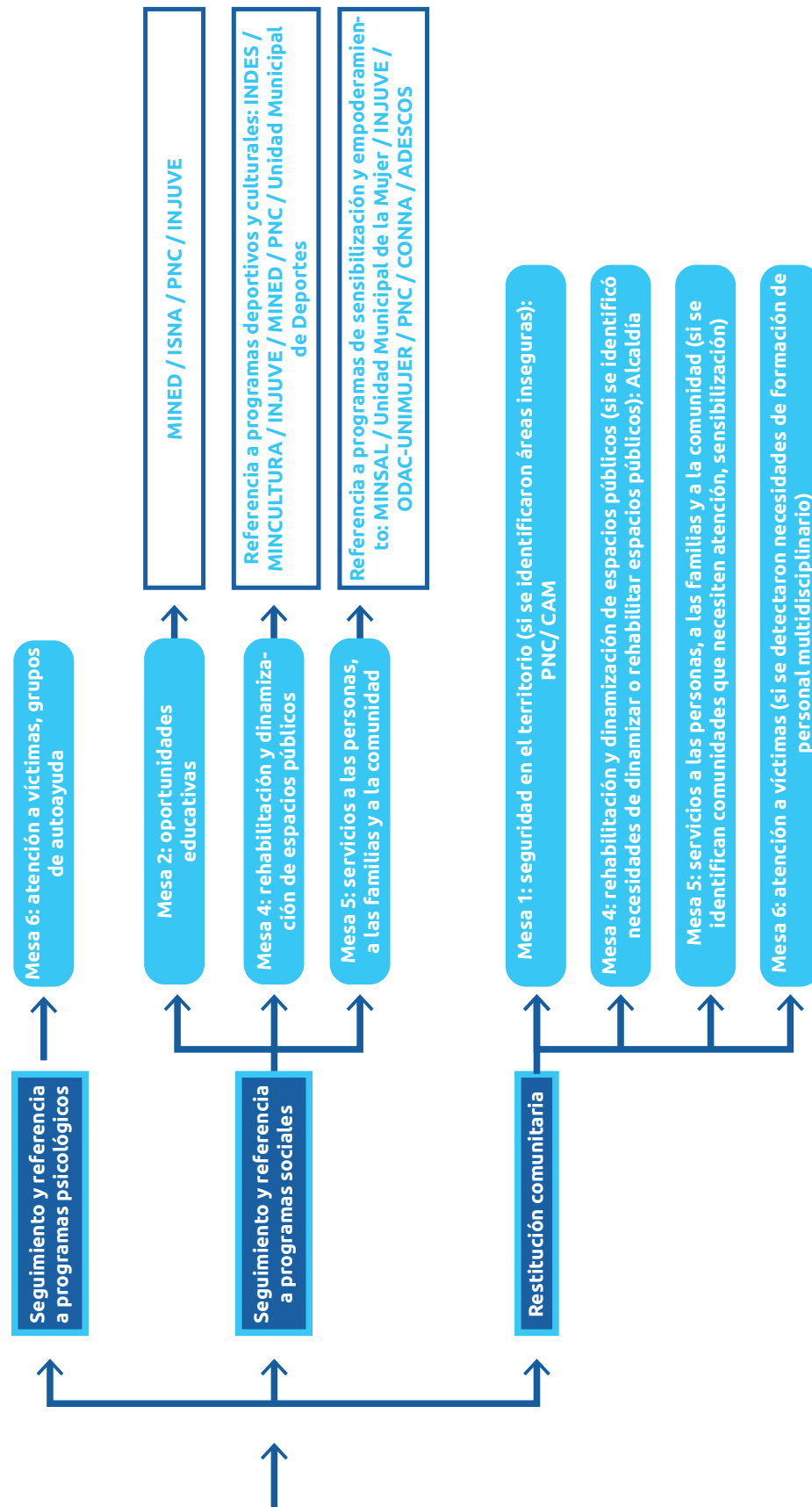
PROCESO JUDICIAL



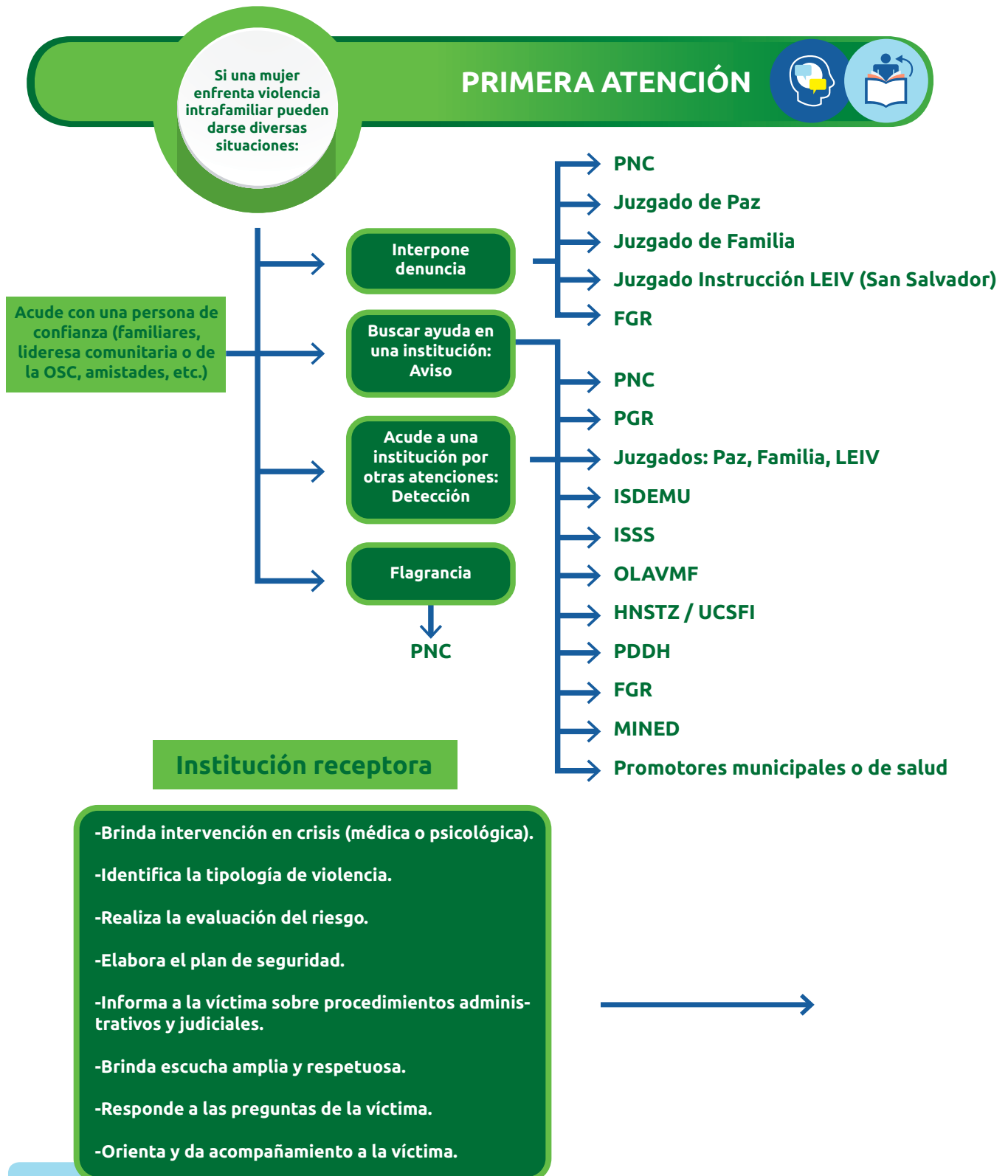


RESTITUCIÓN DE DERECHOS Y EMPODERAMIENTO





7.5 Ruta de atención a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar



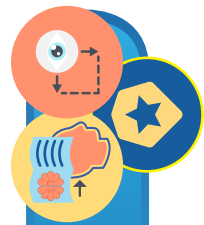


ATENCIÓN INTEGRAL INTERMEDIA

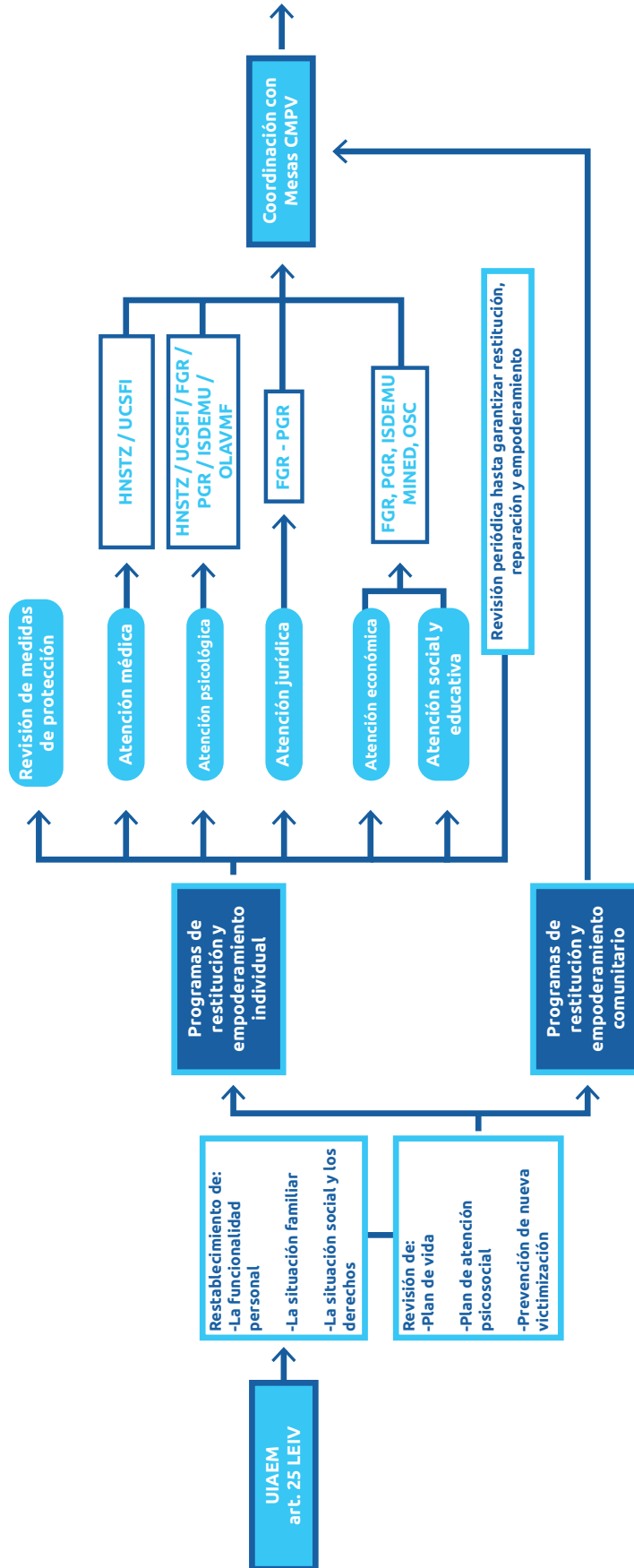


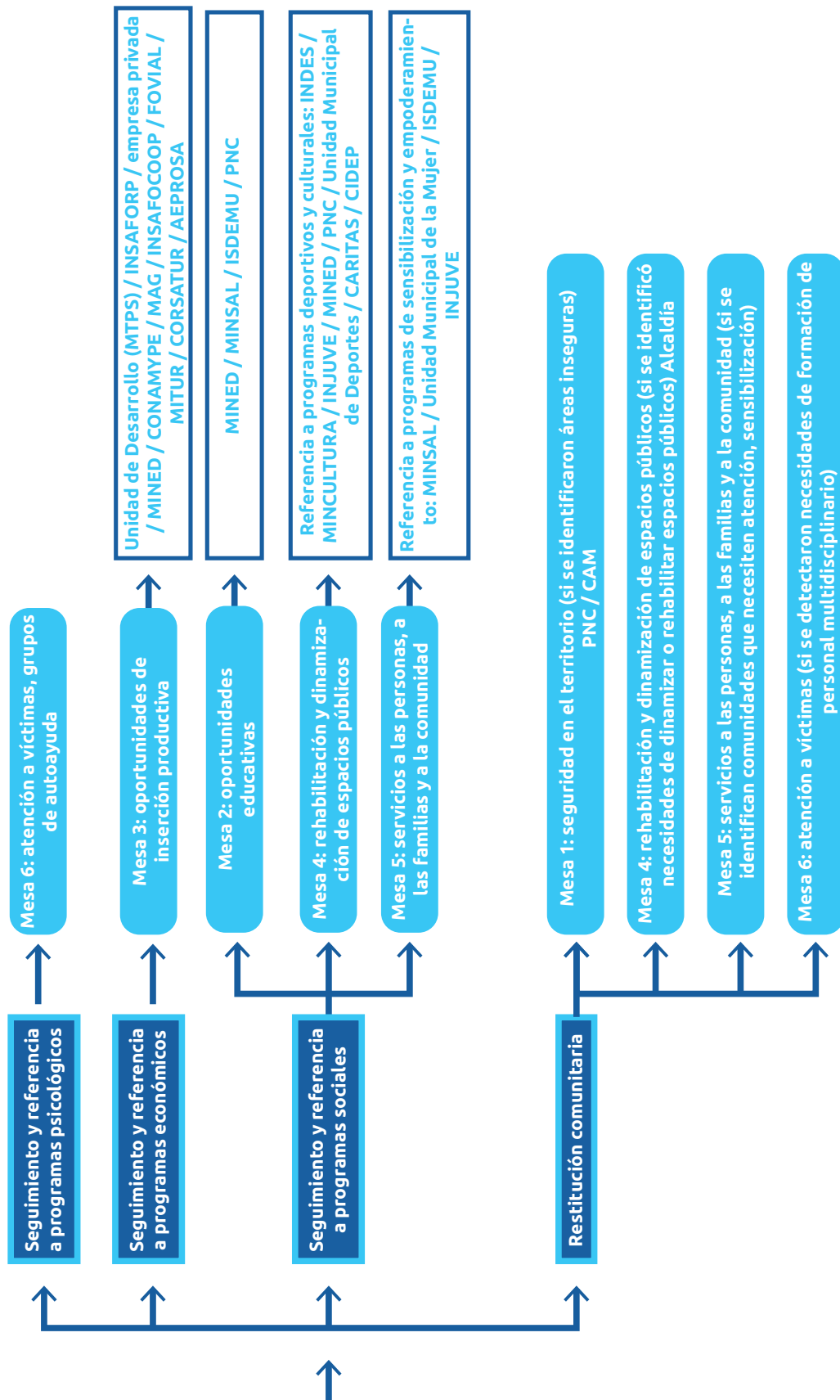
PROCESO JUDICIAL



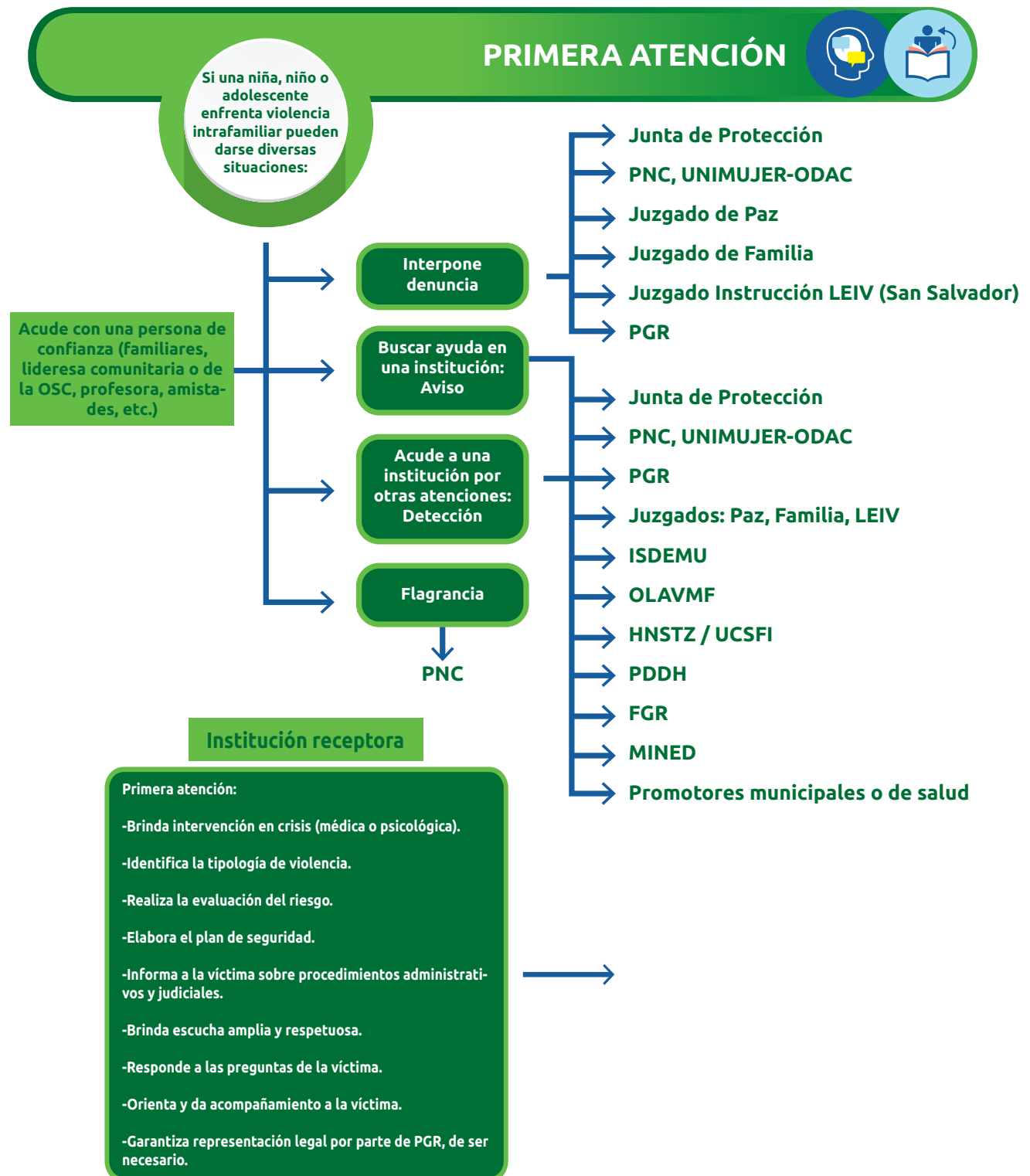


RESTITUCIÓN DE DERECHOS Y EMPODERAMIENTO

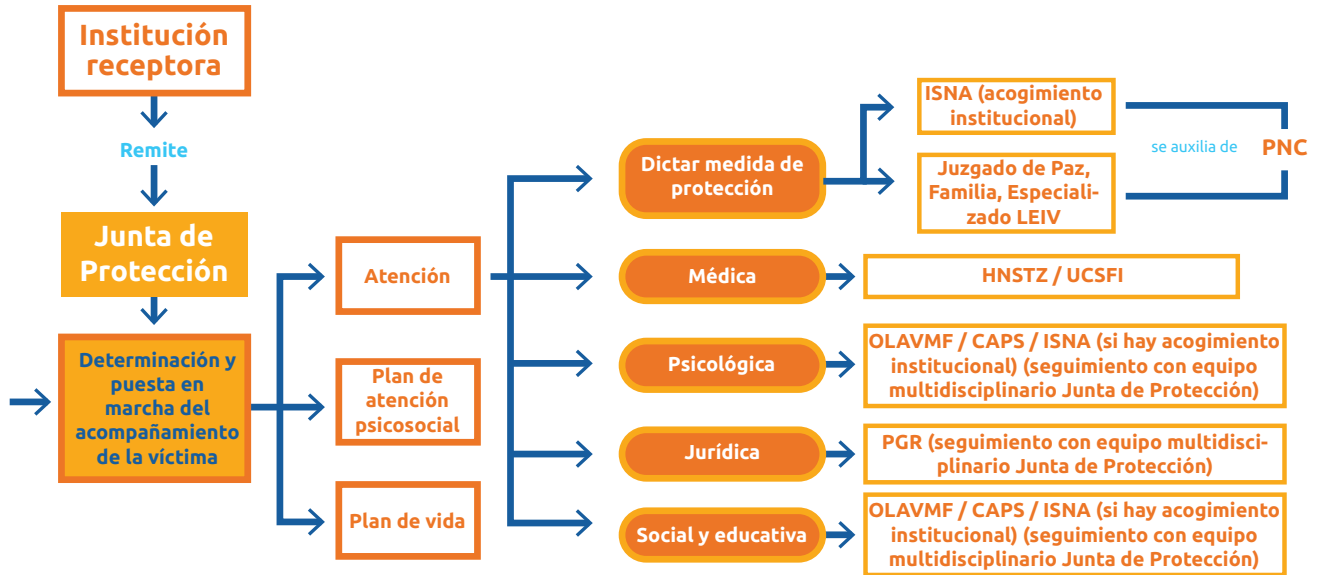




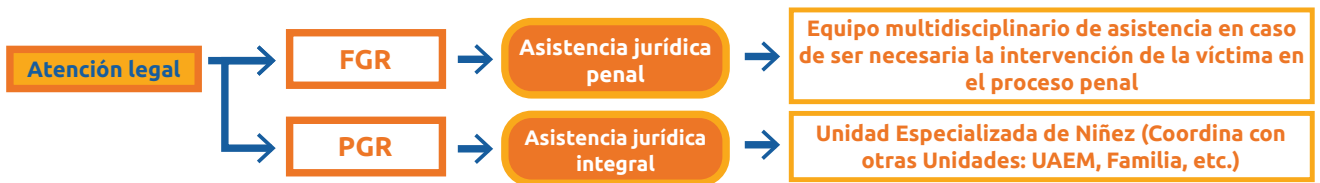
7.6 Ruta de atención a niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia intrafamiliar

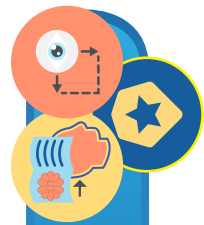


ATENCIÓN INTEGRAL INTERMEDIA

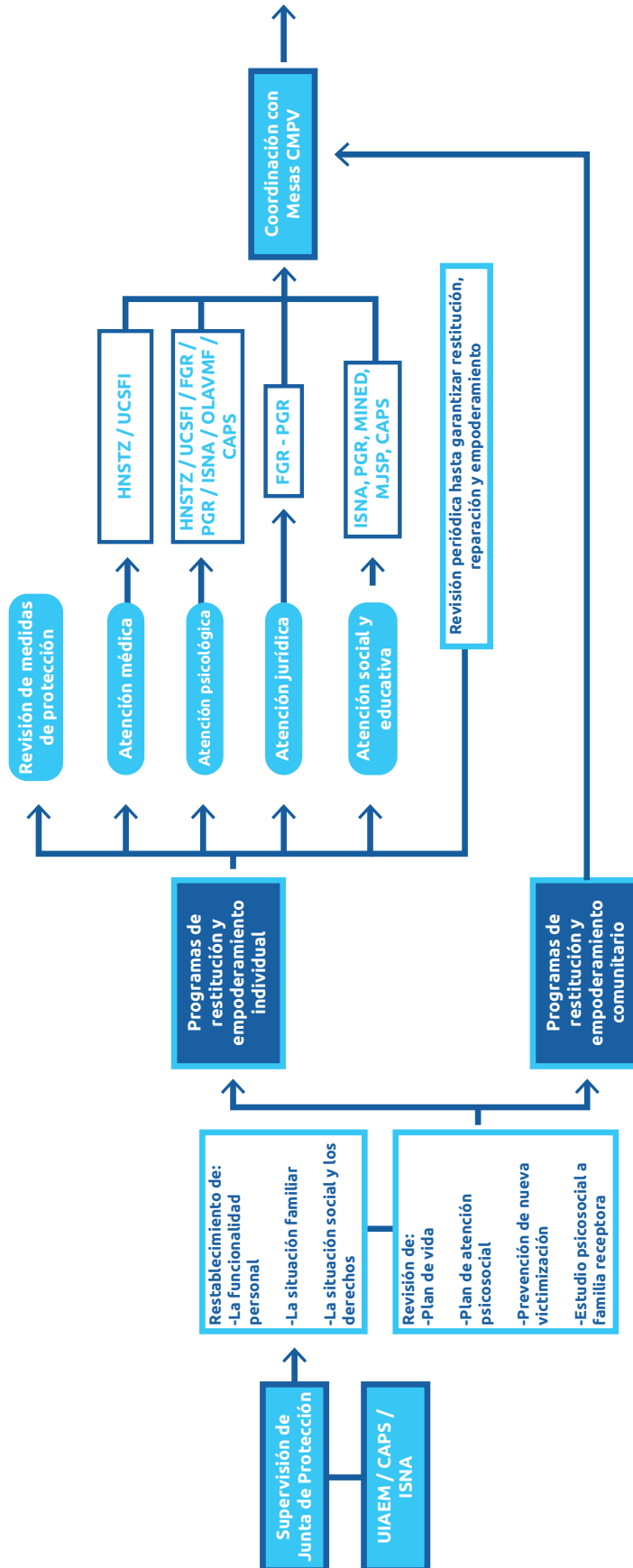


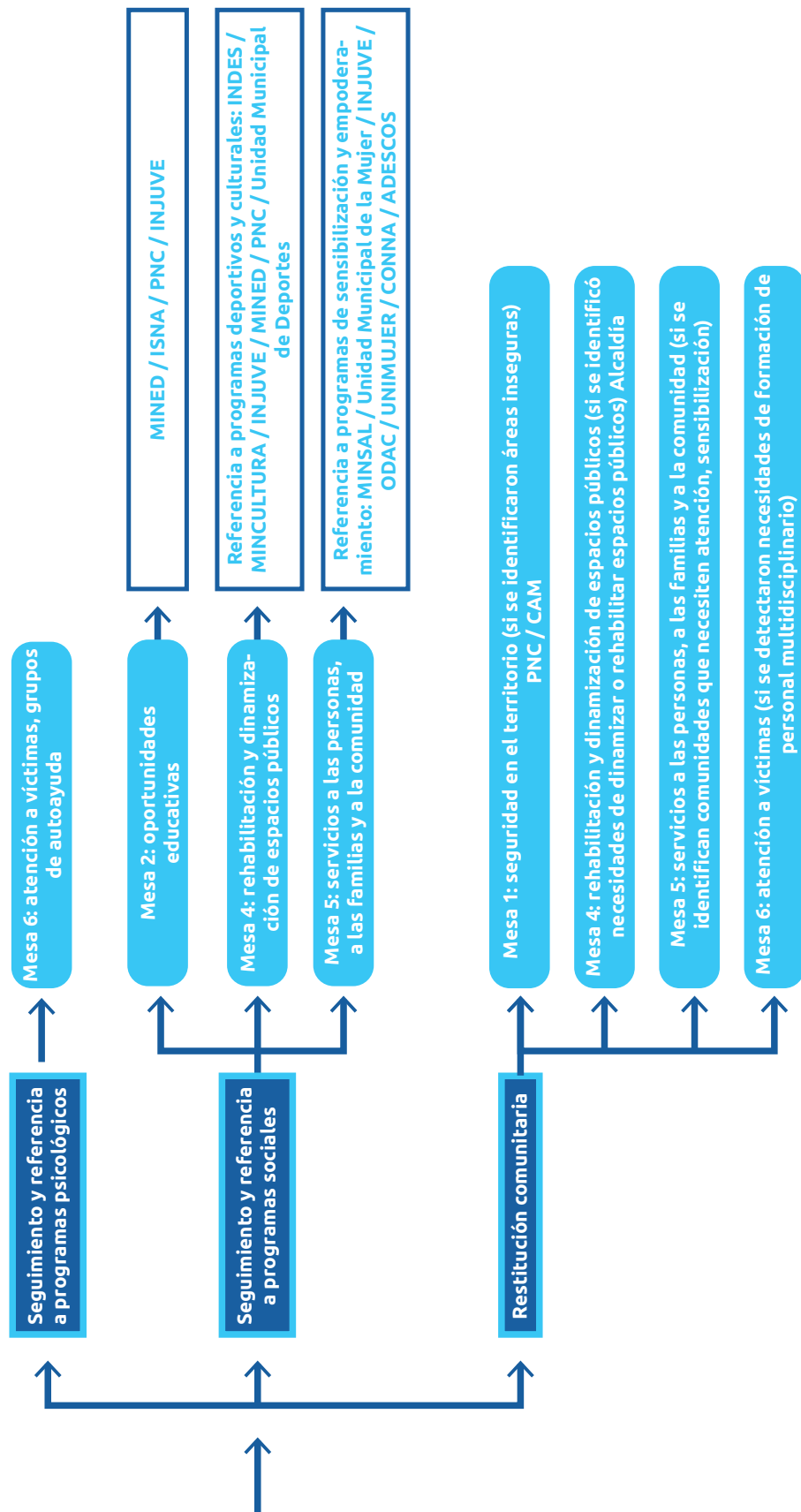
PROCESO JUDICIAL





RESTITUCIÓN DE DERECHOS Y EMPODERAMIENTO





8. SOBRE EL PERSONAL QUE BRINDA ATENCIÓN

La protección y atención integral a víctimas de delitos o violencia requiere de personal de carácter multisectorial e interdisciplinario que cuente con la sensibilidad, compromiso, ética profesional y conocimientos necesarios para orientar en cada una de las fases del proceso, incluyendo la restitución de derechos, evitando en todo momento su revictimización.

A lo largo del proceso de intervención se requerirá de profesionales de diversos niveles con distintos grados de especialización, no obstante, todos los intervinientes deberán contar con capacitación y/o certificación que contemple al menos los siguientes componentes:

1. Formación en derechos humanos, de la infancia y género.
2. Técnicas de entrevistas y desarrollo de habilidades sociales y de comunicación.
3. Conocimientos básicos en primeros auxilios, intervención en crisis, primeros auxilios psicológicos, técnicas lúdicas y salud mental.
4. Conocimiento sobre medidas de seguridad.
5. Técnicas básicas de detección de víctimas de delitos o violencia.
6. Vocación al servicio.

9. GLOSARIO

Acceso a la justicia: Derecho humano fundamental que debe garantizarse en una sociedad democrática participativa e igualitaria para asegurar la investigación, persecución y sanción de las violaciones a los derechos humanos y combatir la impunidad.

Acoso laboral: Es la acción de hostilidad física o psicológica, que de forma sistemática y recurrente, se ejerce sobre una mujer por razón del sexo en el lugar de trabajo, con la finalidad de aislar, intimidar o destruir las redes de comunicación de la persona que enfrenta estos hechos, dañar su reputación, desacreditar el trabajo realizado o perturbar u obstaculizar el ejercicio de sus labores.

Acoso sexual: Según el Código Penal es un delito que está tipificado en el art. 165, que consiste en aquella conducta sexual indeseada por quien la recibe, que implique frases, tocamiento, señas u otra conducta inequívoca de naturaleza o contenido sexual.

Atención integral: Son todas las acciones para detectar, atender, proteger y restablecer los derechos de las mujeres que enfrentan cualquier tipo de violencia; para lo cual, el Estado deberá destinar los recursos humanos, logísticos y financieros necesarios y apropiados para instaurar los servicios especializados, que garanticen la restitución de derechos y la anulación de riesgos o daños ulteriores.

Debida diligencia: Medida de prudencia, actividad o asiduidad que cabe razonablemente esperar, y con la que normalmente actúa, una persona prudente y razonable en unas circunstancias determinadas; no se mide por una norma absoluta, sino dependiendo de los hechos relativos del caso en cuestión. La diligencia debida en materia de derechos humanos constituye un proceso continuo de gestión que una empresa prudente y razonable debe llevar a cabo, a la luz de sus circunstancias (como el sector en el que opera, el contexto en que realiza su actividad, su tamaño y otros factores) para hacer frente a su responsabilidad de respetar los derechos humanos¹⁶.

Derecho de las mujeres a una vida libre de violencia: Este derecho implica ser libres de toda forma de discriminación, ser valoradas y educadas, libres de patrones estereotipados de comportamiento, prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad o subordinación. Asimismo, se refiere al goce, ejercicio y protección de los derechos humanos y las libertades consagradas

¹⁶ Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, La Responsabilidad de las Empresas de Respetar los Derechos Humanos: Guía para la interpretación (2012), p. 7.

en la Constitución y en los instrumentos nacionales e internacionales sobre la materia vigente.

Feminicidio: Es la forma extrema de violencia de género contra las mujeres, producto de la violación de sus derechos humanos, en ámbito público y privado.

Machismo: Es una ideología que engloba el conjunto de actitudes, conductas, prácticas sociales y creencias destinadas a promover la negación de la mujer como sujeto indiferentemente de la cultura, tradición y contexto.

Misoginia: Son las conductas de odio, implícitas o explícitas, contra todo lo relacionado con lo femenino tales como rechazo, aversión y desprecio contra las mujeres.

Persona agresora: Quien ejerce cualquiera de los tipos de violencia contra las mujeres, en relación desigual de poder y en cualquiera de sus modalidades.

Prevención: Son normas y políticas para reducir la violencia contra las mujeres, interviniendo desde las causas identificadas de la misma, y cuyo objetivo es evitar su reproducción y reducir la probabilidad de aparición del problema; por tanto, se dirigen a transformar el entorno del riesgo y a fortalecer las habilidades y condiciones de las personas y comunidades para su erradicación, asegurando una identificación rápida y eficaz, así como la reducción de los impactos y secuelas cuando se presente el problema y reincidencia.

Publicidad sexista: Es cualquier forma de publicidad que transmita valores, roles, estereotipos, actitudes, conductas femeninas y masculinas, lenguaje verbal y no verbal, que fomenten la discriminación, subordinación, violencia y la misoginia.

Reaprendizaje: Es el proceso a través del cual las personas asimilan un conocimiento o conducta luego de su deconstrucción androcéntrica, a partir de una visión crítica y no tradicional, como producto de las nuevas relaciones establecidas con su entorno social natural.

Relaciones de confianza: Son las que se basan en los supuestos de lealtad, credibilidad, honestidad y seguridad que se establecen entre dos o más personas.

Relaciones de poder: Son las caracterizadas por la asimetría, el dominio y el control de una o varias personas sobre otra u otras.

Revictimizar: Son acciones que tienen como propósito o resultado causar sufrimiento a las víctimas directas o indirectas de los hechos de violencia contemplados o no en la ley, mediante acciones u omisiones tales como: rechazo, indolencia, indiferencia, descalificación, minimización de hechos, retardo injustificado en los procesos, falta de credibilidad, culpabilización, desprotección, negación y falta injustificada de asistencia efectiva.

Sexismo: Es toda discriminación que se fundamenta en la diferencia sexual que afecta toda relación entre seres humanos y abarca todas las dimensiones cotidianas de la vida privada o pública que define sentimientos, concepciones, actitudes y acciones.

Víctima directa: Se refiere a toda mujer a quien se le vulnera el derecho a vivir libre de violencia, independientemente de que se denuncie, individualice, aprehenda, enjuicie o condene a la persona agresora.

Víctima indirecta: Es toda persona a quien se le vulnera el derecho a vivir una vida libre de violencia o que sufra daños al intervenir para asistir a la víctima directa o prevenir su victimización, indistintamente del tipo de relación que exista entre ellas.

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.

10. BIBLIOGRAFÍA

Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), El Salvador. Sistematización del marco regulatorio y los servicios proporcionados por las instituciones del sector justicia, así como otros actores clave que atienden a víctimas de violencia de género en municipios priorizados, San Salvador, septiembre 2018.

Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia (CONNA). Ruta para la atención, derivación y protección de niñas y adolescentes embarazadas vulneradas o amenazadas en sus derechos, Hospital Nacional de la Mujer y Juntas de Protección de la Niñez y de la Adolescencia, San Salvador, febrero 2017.

Del Río Ayala, Alejandra C., El rol de la víctima en el acceso a la justicia, Papeles del Centro de Investigaciones 2015.

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). Justicia y Participación Adolescente. Palabras y juegos. Uruguay, 2006, en https://www.bienestaryproteccioninfantil.es/imagenes/tablaContenidos03SubSec/justicia_adoles.pdf

Gender, Diversity and Equality Consulting Agency (GDECA). La diversidad, en <http://www.gdeca.org/definitions-es.html>

Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU), Protocolo de Atención a Mujeres que enfrentan Violencia basada en Género, San Salvador, en https://elsalvador.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/protocolo_atencion_mujeres_vbg.pdf

Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer ISDEMU, Sistema Nacional de Atención para mujeres que enfrentan violencia, San Salvador, 2016.

Muñoz, Ismael, Inclusión social: enfoques, políticas y gestión pública en el Perú. VII Seminario de Reforma del Estado, Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2014.

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, La Responsabilidad de las Empresas de Respetar los Derechos Humanos: Guía para la interpretación, 2012.

Pearson, Annette. La victimología y sus desarrollos en América Latina, 2006.

Pearson, Annette. Asistencia a víctimas para su recuperación. Delicado balance entre el profesionalismo de los programas de asistencia y la capacidad de resiliencia personal de la víctima. Victimología y Política Criminal, Comisión de Apoyo a la Reforma y Modernización de la Justicia (CARMI) y Comisión de Ejecución de la Reforma Procesal Penal (CONAEJ), Santo Domingo, octubre 2010.



Con el apoyo de:



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA