



Guía de atención con enfoque de género y diversidades para líneas de ayuda

Guía de atención con enfoque de género y diversidades para líneas de ayuda

La impresión de esta publicación fue posible gracias al apoyo de la Iniciativa Spotlight.

Revisión de contenidos

Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia, CONNA
www.conna.gob.sv

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF
www.unicef.org/elsalvador

Child Helpline International, los Países Bajos
www.childhelplineinternational.org

Esta publicación es una versión adaptada de la **Guía de Atención con enfoque de derechos elaborada en el marco del proyecto: “Hacia la Federalización de las Líneas 102”**, y desarrollado por la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia — Ministerio de Desarrollo Social, UNICEF Argentina y Child Helpline International.

Contenidos

1. Introducción	5
2. A quiénes va dirigida la guía	7
3. Objetivo	7
4. Conceptos e importancia de un enfoque de género y diversidades en las Líneas de Ayuda	8
5. Derechos, vulneraciones y lineamientos para aplicar el enfoque de género y diversidades en las Líneas de Ayuda	11
5.1 Orientación sexual e identidad de género y la violencia basada en género	11
5.2 Desigualdad de género y violencia de género	12
5.3 Violencia basada en género y violencia contra las niñas y las adolescentes	15
6. Recomendaciones finales	23
7. Recursos	25

1. Introducción

El Estado salvadoreño se comprometió con la protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes al ratificar la *Convención sobre los Derechos del Niño (CDN)* y aprobar la *Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia (LEPINA)*.

En este marco, el Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia (CONNA) aprobó el proyecto de la Línea de atención, con base en los artículos 134, 135 y 148 de la *Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia*.

UNICEF, con el apoyo técnico de Child Helpline International, ha colaborado en el diseño e implementación de la Línea de Atención y Emergencia “123 Habla Conmigo” del CONNA¹.

El proceso de implementación de la Línea de Atención y Emergencia 123 se ha desarrollado en tres fases: (1) diseño y preparación de las condiciones y la factibilidad; (2) instalación de la Línea mediante el equipamiento tecnológico, capacitación de las y los operadores y la puesta en marcha del plan piloto; (3) consolidación de la Línea a nivel nacional.

Con el propósito de continuar el proceso de consolidación y fortalecimiento de los servicios, se publica la presente guía de atención, que se basa en la adaptación del documento del proyecto “Hacia la Federalización de las Líneas 102”, desarrollado por la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia – Ministerio de

Desarrollo Social, UNICEF Argentina y Child Helpline International.

La guía se organiza en siete apartados, el primero introduce a la guía; el segundo se refiere a las personas a quienes se dirige la herramienta; el apartado tercero desglosa el objetivo que se persigue; el cuarto plantea una base teórica que relaciona la igualdad de género, la inclusión y la protección a derechos de la niñez y adolescencia. Asimismo, el apartado quinto describe la normativa, las vulneraciones a derechos según diversas formas de violencia y plantea los lineamientos a ser aplicados. Además, el sexto apartado brinda las recomendaciones finales y el séptimo proporciona recursos para consulta y ampliación sobre la temática que aborda la guía.

El Estado salvadoreño asume como compromiso el respeto, protección y garantía de los derechos de las mujeres en cumplimiento de la normativa internacional, que tiene como fundamento el respeto a los derechos humanos en general y de las mujeres, niñas y adolescentes en particular. En este sentido, se han realizado esfuerzos importantes en materia de igualdad de género, con la aprobación de normativas y políticas.

Este marco normativo nacional se refleja desde la Constitución de la República, hasta la definición de instrumentos que regulan la protección, seguridad, equidad e igualdad a las mujeres².

1 A efectos de esta guía se denomina Línea de Atención y Emergencia 123, o Línea 123 de forma específica a la Línea del CONNA. Se denomina Línea de Ayuda de forma general a cualquier línea telefónica de atención que exista en el país.

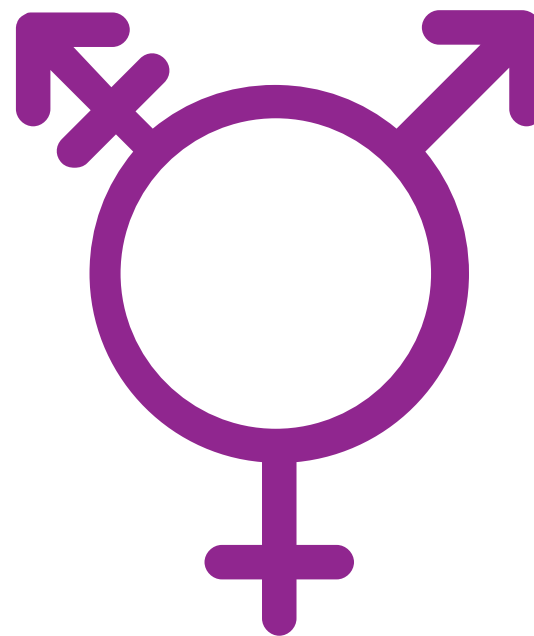
2 Ley de Equidad, Igualdad y no Discriminación (artículo 10 LIE): Criterios de aplicación del Principio de Transversalidad en la actuación de las instituciones del Estado.

2. A quiénes va dirigida la guía

Las pautas de la guía están dirigidas a todas las personas encargadas de atender, explorar y escuchar las inquietudes o problemas que manifiestan vía telefónica las niñas, niños y adolescentes o las personas responsables de su cuidado a fin de orientarles, asesorarles o brindarles información que proteja sus derechos. También estas personas, ante una amenaza o vulneración a derechos realizan la derivación correspondiente a las Juntas de Protección y a las diferentes instituciones del Sistema Nacional de Protección Integral y otras instancias de naturaleza pública.

A estas personas se les denomina operadoras y operadores dado su capacidad de responder a las llamadas y mensajes de las Líneas de Ayuda.

La aplicación de un enfoque de género en la consejería telefónica se centra en utilizar un lenguaje incluyente y no sexista, en comprender las situaciones planteadas y valorar su implicación en las relaciones de género y en priorizar, ante todo, el interés superior para que todas las niñas, niños y adolescentes gocen en igualdad de condiciones de sus derechos



3. Objetivo

El objetivo de la guía es servir de orientación a las operadoras y operadores que forman parte de la Línea de Atención y Emergencia 123, así como de otras líneas de ayuda que puedan existir en el país para aplicar el enfoque de género de acuerdo con los lineamientos, estándares y principios nacionales e internacionales. La guía constituye una herramienta para aplicar la igualdad y no discriminación, en la labor de escucha, asesoría, orientación y contención a las situaciones expresadas por las niñas, niños y adolescentes o sus familiares.

Una línea de ayuda para niñas, niños y adolescentes encuentra su fundamento en promover y garantizar los derechos de esta población, en consecuencia, debe tener la capacidad para actuar desde un enfoque de género.³

Es importante que los y las operadoras en su función de atención telefónica eviten reproducir las normas y

valores que ubican a los niños y los adolescentes como superiores, inteligentes y autónomos y en sentido contrario a las niñas y las adolescentes como subordinadas, emocionales y dependientes, debido a que estas bases sostienen la desigualdad de género.

En su papel deben promover una cultura de inclusión y de igualdad que garantice el derecho de las niñas, niños y adolescentes a desarrollarse libres de estereotipos y de violencia de género. De igual forma, deben asegurar que las niñas sean libres de toda forma de discriminación, sean valoradas y educadas libres de patrones estereotipados de comportamiento, prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad o subordinación.

3 Conforme a la *Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres* (17 de marzo de 2011).

4. Conceptos e importancia de un enfoque de género y diversidades

Mientras que el **sexo** alude a las diferencias biológicas⁴ y se asigna al nacer con base en la percepción de otras personas sobre los genitales⁵ (ej. sexo femenino, masculino), el **género** alude a una construcción sociocultural sobre los roles, comportamientos y atributos determinados socialmente en función del sexo asignado al nacer. Es decir, el género determina qué se espera, qué se permite y se valora, según se trate de una niña o mujer o bien, un niño u hombre, en una época y sociedad determinada⁶.

En base al género se dividen los espacios, situando por un lado a los niños en aquellos donde socialmente son reconocidos y valorados como importantes; por otro lado, a las niñas se les ubica en los espacios que no se consideran trascendentales. El resultado de esta división trae consigo desigualdades en el ejercicio de derechos, con mayores desventajas para las niñas a quienes históricamente se les otorga un estatus de subordinación con respecto a los niños, que se consideran superiores.

Precisamente en las vulneraciones y amenazas a derechos de las niñas, niños y adolescentes influye la construcción de género, la cual se manifiesta en forma diferenciada, según la asignación de género que otorgan desde antes del nacimiento, las instituciones socializadoras como las familias, escuelas, iglesias y medios de comunicación y permanecen durante todo el tránsito de vida.

Las determinaciones de género provocan que las niñas y las adolescentes representen el 90 % de las denuncias de violencia sexual recibidas por la FGR en 2019. Este comportamiento desmedido de agresión se origina en las relaciones desiguales de poder, donde concurren el ser mujeres y el ser niñas que se enfrentan a hombres adultos y en la mayoría de las veces a familiares o conocidos. Similar situación encontramos con el maltrato infantil en la familia representando en las niñas y las adolescentes el 59 % de las denuncias, en el mismo período.

4 OEA, Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, Comisión de asuntos jurídicos y Políticos. *Orientación sexual, identidad de género y expresión de género: algunos términos y estándares relevantes* (2012). Pág. 3. Disponible en: http://www.oas.org/dil/esp/cp-cajp-inf_166-12_esp.pdf

5 Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH). *Violencia contra personas Lesbianas, Gay, Bisexuales, Trans e Intersex en América* (2015). Pág. 30. Disponible en: <http://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/violenciapersonaslgbti.pdf>

6 ONU Mujeres. *Glosario de igualdad de género*. Disponible en: <https://trainingcentre.unwomen.org/mod/glossary/view.php?id=150&mode=letter&hook=G&sortkey=&sortorder=asc>

También en la base de la socialización violenta con la que son educados los niños y los adolescentes en cierta forma, influye en que el 89 % de los homicidios reportados en 2019 se cometió contra los adolescentes hombres. Asimismo, la situación de trabajo infantil tiene rostro masculino, ya que el 70.2 % de quienes lo realizan son niños y adolescentes hombres (EHPM-2018), denotando el rol de provisión masculino que tradicionalmente se les adjudica, con el agravante que el 40 % de toda la población de niñez en situación de trabajo infantil, no asiste a la escuela.

Al ser una construcción sociocultural el género tiene un significado distinto en cada sociedad y cambia a lo largo del tiempo. Por ejemplo, se ha observado que el trabajo del cuidado es realizado en un 73 % por mujeres, reafirmando la concepción de que el cuidado de niñas, niños y adolescentes sigue siendo aún una tarea predominantemente femenina⁷.

Sumado a lo anterior, en 2017 la *Encuesta del Uso del Tiempo*, constató brechas en la distribución del trabajo doméstico y del cuidado no remunerado en el grupo de edad de 11 a 19 años; mientras los niños y los jóvenes dedicaban 17.5 horas semanales, las niñas y las jóvenes aportaban 25.29 horas a la semana, sin duda esta desigualdad impacta en los derechos y además reproduce un orden de género que se mantiene en la historia.

También la construcción de género afecta el ejercicio de derechos de las niñas, niños y adolescentes que no se ajustan al modelo binario, simbólico y estereotipado que establece la masculinidad violenta como la marca del poder y la feminidad como la evidencia de la subordinación. La violencia sexista que se traduce en descalificación, ridiculización y desvalorización contra las personas de la comunidad LGTBQI+, en los diferentes ámbitos familiares, educativos y comunitarios forman parte de las historias cotidianas de vulneraciones a derechos que indudablemente se expondrán en las líneas de ayuda.

De este modo, el enfoque de género en el abordaje a las niñas, niños y adolescentes cuando externen sus preocupaciones y consultas, cobra especial relevancia para entender que el género se constituye como un factor estructurante y determina a lo largo de su vida, oportunidades, elecciones, vivencias e intereses⁸, y, por lo tanto, hay que prestar atención para que a través de la asesoría y orientación se contribuya a cambiar el imaginario que valida la desigualdad entre las personas.

7 CEPAL (2015). *Política de cuidados en El Salvador, Opciones, metas y desafíos*. Impreso en Naciones Unidas, Santiago de Chile.

8 Dalia Szulik, Raúl Mercer, Carlota Ramírez y Helia Molina (2009). *El enfoque de género en la niñez*. XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires. Asociación Latinoamericana de Sociología, Buenos Aires.

La línea de ayuda es el medio que las niñas, niños y adolescentes tendrán a su alcance, para buscar orientación y encontrar la escucha de otra persona que comprende su estado emocional y su situación sociofamiliar, para la debida orientación y tomar otras acciones pertinentes que permitan proteger sus derechos. Esto implica para las operadoras y operadores una responsabilidad en la protección integral a los derechos a partir de comprender las vivencias de género y promover una cultura de igualdad de género.

Teniendo en cuenta que la igualdad de género y los derechos de la niñez y adolescencia están estrechamente relacionados, toda la asesoría y orientación que se brinde a las niñas, niños y adolescentes a través de las líneas de ayuda, deberá garantizar el principio de igualdad y no discriminación. Este compromiso implica considerar todas las barreras derivadas de los estereotipos y prejuicios sexistas que enfrentan poblaciones de niñas niños y adolescentes para el ejercicio de sus derechos.

La **igualdad entre los géneros**⁹ es un derecho humano fundamental e implica la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades entre las personas, más allá del género con el que se identifiquen. La igualdad se basa en la premisa que todas las personas son libres e

iguales en derechos, ello no implica que las niñas, niños y adolescentes sean idénticos en su ser, hacer y pensar, sino que el ejercicio de sus derechos no depende de la diferencia sexual.

La *Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres* (art 6), define la igualdad como un derecho individual y colectivo de las y los ciudadanos a recibir, por parte de las instituciones del Estado, igual respeto, trato y protección de los derechos; incluye la igualdad de oportunidades y la igualdad de trato. Además, contempla en el principio de Transversalidad (art. 9) que todas las instituciones deben integrar los principios de igualdad y no discriminación en todas las políticas, normativas y procedimientos y en todas las acciones en el ejercicio de sus respectivas competencias. En ese mismo sentido, el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (ECOSOC) define la transversalización de género como “el proceso de evaluar las implicaciones que tiene para hombres y mujeres cualquier acción que se planifique, incluyendo las de tipo legislativo, las políticas o los programas en todas las áreas y en todos los niveles.”

9 Durante la conferencia de Beijing en 1995 se acordó utilizar el término ‘igualdad’ por sobre ‘equidad’. Se prefiere el término igualdad porque equidad tiene elementos de interpretación de la justicia social, por lo general basados en tradiciones y costumbres en detrimento de las mujeres. Fuente: ONU Mujeres *Diccionario de género*: <https://trainingcentre.unwomen.org/mod/glossary/view.php?id=150&mode=letter&hook=E&sortkey=&sortorder=asc> También el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, en su *Recomendación general N.º 28* relativa al artículo 2 de la *Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer* (CEDAW/C/GC/28 del 16 de diciembre de 2010) orienta a los Estados en el uso del concepto de igualdad y los medios para que los Estados partes apliquen a nivel nacional las disposiciones sustantivas de la Convención (consultar en <https://www.ohchr.org/SP/HRBodies/CEDAW/Pages/Recommendations.aspx>)

La desigualdad de género además de vulnerar derechos a las niñas, niños y adolescentes como se ha demostrado en los párrafos anteriores, genera retrocesos en el desarrollo humano y constituye un obstáculo para alcanzar la democracia paritaria, particularmente cuando los Estados niegan oportunidades y medios a más de la mitad de la población, provocando discriminación directa o indirecta.

Por ello, es importante que en el rol de la operadora u operador se identifiquen las diferentes desigualdades de género, sexualidades e identidades de género que se entretajan en los relatos y las historias de las personas que llamen a las líneas de ayuda, sin duda estas vivencias marcan espacios de exclusión que requieren de una actuación basada en las directrices que devienen también de la LEPINA, que señala que no podrá justificarse ninguna distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en criterios como el sexo, raza, color, edad,

idioma, religión, culto, opinión o cualquier condición de las niñas, niños, adolescentes o de sus madres, padres o responsables, que tengan por objeto o por resultado afectar el ejercicio de derechos.

Es de tener presente que las exclusiones de ahora tienen sus orígenes en los procesos familiares, comunitarios y educativos del ayer, en consecuencia, es un deber ético trabajar por eliminar la cultura patriarcal que somete y despoja de la condición humana a las personas.





5. Derechos, vulneraciones y lineamientos para aplicar el enfoque de género y diversidades en las líneas de ayuda

5.1. Orientación Sexual e identidad de género y la violencia basada en género

Artículo/normativa:¹⁰

- Principios de Yogyakarta¹¹: Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género. La cual brinda directrices para garantizar los derechos a las personas de la comunidad LGTBI.
- Opinión Consultiva OC-24/17 de La Corte Interamericana de Derechos Humanos: Identidad de género e igualdad y no discriminación a parejas del mismo sexo.¹² Desarrolla terminología sobre diversidad sexual e identidad de género para nombrar conforme al enfoque de derechos, a la vez que, advierte que la orientación y la identidad de género de las personas son categorías protegidas por la Convención Americana de Derechos Humanos, ratificada por el Estado salvadoreño.
- Política de Salud Sexual y Reproductiva, MINSAL 2012.

Concepto:

- La **orientación sexual** alude a la atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género o de más de un género¹³. Esta no siempre aparece en una categoría tan definible, y más bien puede ser variable para algunas personas¹⁴. Asimismo, es un concepto amplio que crea espacio para que las personas se autoidentifiquen y se autodefinan e incluye la capacidad de mantener relaciones íntimas y prácticas sexuales heterosexuales, homosexuales y bisexuales.
- La **identidad de género** es un derecho y corresponde a “la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento...”¹⁵ A su vez, la identidad de género no debe confundirse con orientación sexual. Por ejemplo, un adolescente que fue considerado mujer al nacer puede sentirse identificado como hombre y tener una orientación sexual hacia otro hombre.

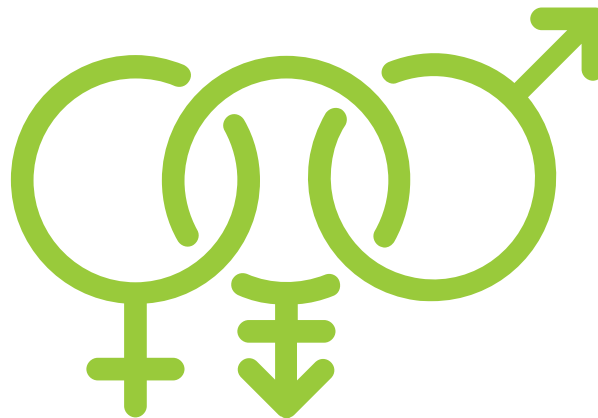
10 El Salvador carece de una Ley de No discriminación por orientación sexual e identidad de género, sin embargo, dado el carácter democrático del país y el suscribir diversos tratados internacionales de derechos humanos que reiteran el respeto y protección del derecho a la igualdad y la no discriminación por este y otros motivos, existe el deber de adoptar las medidas para su aplicación, en consonancia también con lo dispuesto en la Constitución de la República, las leyes sobre igualdad y la LEPINA que también reafirman la igualdad.

11 Principios de Yogyakarta. *Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género* (2007).

12 https://www.corteidh.or.cr/docs/opiniones/seriea_24_esp.pdf

Algunas situaciones relacionadas con la orientación sexual y la identidad de género que pueden recibirse en las líneas de ayuda:

- “En la comunidad creen que mi mamá es lesbiana, han empezado a burlarse de mí y ya no dejan que las niñas jueguen y hablen conmigo.” ¿no sé qué hacer?
 - “Una profesora me decía que me iba a hacer hombre a fuerza y que yo me tenía que comportar como hombre y no tenía que andar con las niñas (...) mis compañeros me hacían bullying”¹⁶, ¿qué puedo hacer?
 - “Mi familia me rechaza porque cree que soy homosexual, me siento solo y culpable. ¿Es normal sentirme así? ¿qué puedo hacer?”
 - “No sé si me atraen los hombres o las mujeres, deberían ser los hombres porque soy mujer, pero no estoy tan segura”, ¿qué debo hacer y a quién puedo recurrir
-



- 13 Principios de Yogyakarta. *Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género* (2007). Nota al pie Pág.6. Disponible en: También la Comisión Interamericana de los Derechos Humanos elaboró el documento “Orientación Sexual, Identidad de Género y Expresión de Género: algunos términos y estándares relevantes”. Disponible en <http://scm.oas.org/pdfs/2012/CP28504S.pdf> <http://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=48244e9f2>
- 14 Child Helpline International. *Herramientas de Género para las Líneas de Ayuda para Niñ@s y Jóvenes* (2015). Pág. 36.
- 15 <http://acnudh.org/wp-content/uploads/2013/11/orentaci%C3%B3n-sexual-e-identidad-de-g%C3%A9nero2.pdf>
- 16 Ministerio de Educación de la República de El Salvador (2016). *Política de Equidad e Igualdad de Género, Plan de Implementación*, Pág. 37.

Lineamientos para el abordaje de la identidad de género y la orientación sexual



- a) **Distinga entre orientación sexual e identidad de género** para brindar una asesoría y orientación apropiada a los intereses de las niñas, niños y adolescentes.
- b) **Infórmese y trabaje sus propias concepciones** acerca de la orientación sexual y la identidad de género para brindar a las niñas, niños y adolescentes una asesoría y orientación basada en derechos, es decir, despojada de estigmas y prejuicios que estimulen a cambiarla porque según su percepción no es “normal”.
- c) **Tome en cuenta que con acompañamiento de las familias, amistades y comunidad sensible las personas viven sus procesos de identidad de género**, como parte de su desarrollo y autonomía personal, en consecuencia, no se debe generalizar, o tipificarles como procesos conflictivos y temporales que pueden cambiar con terapias.
- d) **Respete la preferencia de niñas, niños y adolescentes** preguntando como desea que se les llame y diríjase del modo que le han indicado, aun si su apariencia, modales o expresión de género no corresponde con el sexo asignado al nacer. Siempre tenga presente que son personas con todos los derechos y que es su deber respetarles y protegerles, indistintamente de sus preferencias.
- e) **Muestre y adopte una actitud abierta y positiva sobre la orientación sexual e identidad de género**. Escuche con atención a las niñas, niños y adolescentes que le consulten sobre esta temática y propicie la conversación franca y abierta sobre las vivencias personales de género, el cambio en los roles de género a lo largo del tiempo y lo valioso de la diversidad humana que nos hace diferentes en apariencias, creencias, opiniones y preferencias, pero todas personas iguales en derechos. Es decir, resignifique con las niñas, niños y adolescentes los prejuicios o imaginarios relacionados a la orientación sexual y fomente su autoestima.



- f) Emplee un lenguaje inclusivo y no discriminatorio** al referirse a la orientación sexual y la identidad de género. Tenga presente que el lenguaje constituye el medio principal de comunicación en las líneas de ayuda, por tanto, es importante evitar en los espacios formales e informales comentarios peyorativos, sexistas o que pongan en desventaja a las personas.
- g) Realice procesos de atención y orientación basados en los derechos** y en la normativa que protege la diversidad sexual e identidad de género desde los principios de igualdad y libertad (Principios de Yogyakarta). Tenga en cuenta que la niñez y adolescencia LGBTIQ+, es sujeta de derechos y por tanto, deben acceder a todos los servicios del Estado, en consecuencia, debe derivar cuando corresponda proteger y defender sus derechos.
- h) Durante la conversación con las niñas, niños y adolescentes promueva la expresión de sus sentimientos**, escuche e indague que les está generando preocupaciones, las cuales pueden ser resultado de la vivencia de la discriminación; identifique condiciones que puedan amenazar su integridad o dignidad para orientar y brindar el soporte adecuado, incluyendo la referencia a redes institucionales especializadas. Recuerde que las vivencias de género pueden provocar sentimientos encontrados, miedos, desesperanza y frustración ante la norma cultural y la estigmatización social.
- i) Remita a las niñas, niños y adolescentes a servicios especializados**, incluyendo aquellos de asesoría vinculada a cambios corporales o funcionales que forman parte de los procesos de vivir la identidad de género. Bajo ningún punto de vista considere en esta gama de servicios, las denominadas terapias de reconversión de la orientación sexual y la identidad de género que son contrarias a derechos humanos.
- j) Sea claro con las niñas, niños y adolescentes acerca de mantener la confidencialidad** de la información que le están compartiendo, a excepción que esta, les exponga a amenazas y vulneraciones a su vida, integridad y otros derechos, en este escenario debe activar las instituciones para protegerle sus derechos. Recuerde que tanto la orientación sexual como la identidad de género forman parte del derecho a la intimidad personal. No es extraño que le soliciten no contarle a nadie.

5.2. Desigualdad de género y violencia de género

Artículo/normativa:

- ➔ Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) Art. 2 sobre la no discriminación.¹⁷
- ➔ Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.
- ➔ Constitución de la República de El Salvador. Artículo 3.
- ➔ Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, LEPINA. Artículo 11: Principio de igualdad, no discriminación y equidad.¹⁸
- ➔ Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la discriminación contra las Mujeres. Artículo 6: Definición de los principios Rectores.¹⁹

Estos instrumentos reiteran en el derecho a la igualdad para todas las personas y la eliminación de las discriminaciones por criterios como el sexo, la edad, raza, religión, origen, discapacidades o cualquier otra condición. Al referirse a la igualdad incorpora la igualdad ante la ley y la igualdad sustantiva y material.

Concepto:

- ➔ Se trata de “diferencias entre hombres y mujeres que favorecen sistemáticamente a uno de los dos grupos”.²⁰ La desigualdad de género es un fenómeno histórico que está ligado a las relaciones jerarquizadas entre hombres y mujeres, toma múltiples formas de reproducción social y se manifiesta, en todos los ámbitos de la sociedad. También es considerada un obstáculo para el desarrollo sostenible, limitando el acceso a mujeres y niñas, por ejemplo, a servicios de salud, educación, a un trabajo decente y una representación en los procesos de toma de decisiones políticas, entre otros.

Algunas situaciones relacionadas con la desigualdad de género que pueden ser recibidas en las líneas de ayuda:

- ➔ Mi familia le dice a mi mamá “No sé para qué vas a mandar a estudiar a la niña, vas a ver que con una panza va a venir, no sirve de nada. Ella es niña, al final se va a acompañar, va a tener sus hijos”²¹
- ➔ El profe nos enseñó que “no hemos nacido para hacer las mismas cosas, las mujeres tienen más facilidad para unas cosas y los hombres para cosas de hombre por su fisonomía”²²
- ➔ Mi mamá no me deja salir a jugar porque debo limpiar la casa y a mi hermano sí le permite jugar al fútbol.”
- ➔ “No me dejan ir a clases porque dice mi papá que tengo que trabajar en la milpa, porque eso hacen los hombres, yo quiero estudiar, pero solo dejan ir a mi hermana a veces”

- ➔ “Mi amiga salió embarazada y debe dejar el colegio para cuidar al bebé, pero quien la embarazó, sigue estudiando.”
- ➔ “Mi abuelo dice que las mujeres no deben trabajar fuera de la casa porque son las responsables de mantener unido el hogar, ya que los problemas que hoy tienen los niños y niñas se deben a que sus mamás trabajan.”
- ➔ “Mi mamá lleva muchos meses sin trabajo, en las entrevistas le piden requisito de tener tiempo disponible y que con hijos es muy complicado.”

17 Convención sobre los Derechos del Niño. Artículo 2. Disponible en: <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/crc.aspx>

5.3. Violencia de género y violencia contra las niñas y las adolescentes

Artículo/normativa:

- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra La Mujer – ‘Convención de Belem do Pará’.
- Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) y Recomendación General N.º 35 sobre la violencia por razón de género contra la mujer, por la que se actualiza la recomendación N.º 19 del Comité de la CEDAW (julio 2017).
- Ley Contra la Violencia Intrafamiliar (1996)²³
- Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres (2012)²⁴
- Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia.

Concepto:

- La violencia basada en género se origina de la construcción sociocultural que cada sociedad hace a partir de la diferencia sexual y su finalidad es, perpetuar y mantener el orden binario de género. Esta suele asociarse a la violencia ejercida contra mujeres y niñas, sin embargo, incluye²⁵ todas las formas de violencia relacionadas a las expectativas y posiciones sociales que se esperan de cada género; así como al cumplimiento de roles e identidades estereotipadas y socialmente aceptadas. Esta violencia incluye la ejercida contra las niñas, niños y adolescentes cuando no se ajustan a los comportamientos considerados socialmente aceptables; así como contra personas lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, intersexuales, Queer (LGBTIQ+) por su asociación directa a la subordinación.
- También existe la violencia por razón del género contra las niñas y las mujeres que se deriva de la posición de discriminación y subordinación social de ser mujeres, por tanto, es generalizada y tolerada socialmente, ocurre a lo largo del ciclo de vida, en el ámbito público, privado y el tecnológico, adoptando múltiples formas como actos u omisiones que puedan causar o provocar la muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico y económico, amenazas de tales actos, acoso, coacción y privación arbitraria de la libertad.

18 LEPINA. Disponible en: <https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/F312B814-45C5-48EB-A71D-0DFC612FF135.pdf>

19 Artículo 6, inciso 4: Respeto a las diferencias entre hombres y mujeres: Disponible en https://oig.cepal.org/sites/default/files/2011_d645_slv.pdf

20 Organización Mundial de la Salud (OMS). Disponible en <http://www.who.int/topics/gender/es/>

21 Ministerio de Educación de la República de El Salvador (2016). Política de Equidad e Igualdad de Género, Plan de Implementación, p.40.

22 Ministerio de Educación de la República de El Salvador (2016). Política de Equidad e Igualdad de Género, Plan de Implementación, p. 37.

23 *Ley contra la violencia intrafamiliar*. Disponible en https://www.oas.org/dil/esp/ley_contra_la_violencia_intrafamiliar_el_salvador.pdf

24 Disponible en: https://oig.cepal.org/sites/default/files/2011_decreto520_elsvd.pdf

25 Adaptado de Gender-based Violence and HIV: A Program Guide for Integrating Gender-based Violence Prevention and Response in PEPFAR Programs. *Estrategias de los Estados Unidos para prevenir y responder a la violencia basada en género a nivel mundial*, Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (2012).

Formas de violencia de género contra las niñas, niños y adolescentes:

a) Violencia feminicida y feminicidio

- Se refiere a la forma extrema de violencia de género contra las niñas y las mujeres, conformada por el conjunto de conductas misóginas en los ámbitos públicos y privados que conllevan a la impunidad social o del Estado, pudiendo culminar en feminicidio y en otras formas extremas de muerte violenta de mujeres, representando violaciones a los derechos humanos²⁶.
- El término feminicidio alude a “La muerte violenta de mujeres por razones de género, ya sea que tenga lugar dentro de la familia, unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal; en la comunidad, por parte de cualquier persona, o que sea perpetrada o tolerada por el Estado y sus agentes, por acción u omisión.”²⁷
- En estas conductas violentas media el odio y menosprecio a la condición de ser mujeres, lo cual se expresa en la saña y las marcas en los cuerpos de las víctimas, como la mutilación y la violencia sexual.
- El Salvador reporta una de las tasas más altas de feminicidio de América Latina. En 2018 se registró 383 feminicidios y en 2019 un total de 230.

- En el país, entre enero 2019 a abril de 2020 se reportaron 133 feminicidios, de los cuales el 12 % (16) se cometió contra adolescentes entre 14 a 17 años, y en 4 de cada diez feminicidios de este grupo de edad, medio el uso de arma de fuego²⁸.

Signos de alerta para activar los mecanismos de protección a derechos y prevenir feminicidios:

- Todas las formas de violencia son graves y vulneran el derecho de las niñas y las mujeres a una vida libre violencia, por tanto, para proteger derechos es importante considerar en los hechos las circunstancias siguientes:
 - Antecedente de episodios de violencia física, emocional, sexual, simbólica y patrimonial contra las mujeres por parte de parejas al interior de la familia, ya sea que se haya o no denunciado.
 - Frecuentes amenazas, insultos y control de las mujeres por parte de parejas o exparejas.
 - Violencia física, emocional, sexual y simbólica contra las niñas y las adolescentes en el marco de las relaciones de noviazgo.

26 Art. 9 literal b) Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres

27 Comité de Expertas del Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará (MESECVI), *Declaración sobre el Femicidio* (2008). Pág 6. Disponible en: <http://www.oas.org/es/mesecvi/docs/declaracionfemicidio-es.pdf>

28 Mesa tripartita del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública conformada por el Instituto de Medicina Legal, Fiscalía General de la República y Policía Nacional Civil.

b) Violencia contra personas por su identidad de género u orientación sexual real o percibida

- ➔ Esta violencia se origina en la idea que la orientación sexual y la identidad de género de las personas LGTBIQ+ desafían las normas, los roles tradicionales de género y el estándar de corporalidad femenina o masculina establecido en el sistema binario de masculino/hombres y femenino/mujeres.
- ➔ Según la Comisión Interamericana de Derechos Humanos existe un vínculo entre discriminación y violencia contra las personas LGTBIQ. Además, añade que esta violencia se caracteriza por la percepción que terceras personas tienen acerca de las orientaciones, identidades, expresiones y cuerpos, de tal forma, que ocurre la violencia con independencia de que la persona víctima se identifique como lesbiana, gay, bisexual, trans o intersex²⁹.
- ➔ En este contexto, cualquier expresión de las sexualidades e identidades diferente a la normada, se castiga con violencia física con la clara intención de hacer daño y castigar en forma ejemplar a otra persona, en este caso, a razón de su identidad u orientación sexual real o percibida. Ello genera un impacto inmediato no solo en el cuerpo de la víctima, sino en su bienestar psicológico y en los procesos de desarrollo de su identidad.
- ➔ A su vez, existe la violencia sexual 'correctiva' contra personas LGTBIQ, especialmente contra lesbianas y bisexuales, que busca cambiar la orientación sexual a la culturalmente aceptada como 'correcta'. Esta es una 'manifestación extrema del perjuicio contra la diversidad sexual y de género'; un delito de odio con una concepción perversa y errónea según la cual una mujer penetrada por un hombre volverá a ser 'normal'.³⁰
- ➔ Las niñas, niños y adolescentes cuyos padres, madres o responsables se definen o se cree que son LGTBIQ son objeto de burlas, rechazo, intimidación, comentarios ofensivos, agresiones físicas y emocionales a través de las redes sociales, la comunidad y se extienden a las escuelas que pueden generar interrupción de trayectorias educativas, bajo rendimiento académico y afectaciones a la salud.

Algunas situaciones sobre la violencia por identidad de género u orientación sexual que pueden ser recibidas en las líneas de ayuda:

- ➔ "En la escuela ser gay es un problema, nos esperan en los baños para insultarnos y en ocasiones nos golpean por no ser iguales, lo mejor es que nadie se dé cuenta de eso para evitar problemas."

29 Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2015) *Violencia contra Personas Lesbianas, Gays, Bisexuales, Trans e Intersex en América*.

30 UFEM | Unidad Fiscal Especializada en Violencia contra las Mujeres, 2017, Pág. 12 https://www.mpf.gob.ar/ufem/files/2017/08/UFEM_Dossier-1.pdf

Formas de violencia de género contra las niñas, niños y adolescentes:

c) Violencia sexual contra niñas, niños y adolescentes

- ➔ Incluye cualquier acto contra la sexualidad de una persona y comprende tocamientos, roces, agresiones, acoso sexual, exhibicionismo y violación. La utilización, reclutamiento y oferta de niñas, niños y adolescentes para la prostitución, pornografía constituyen violencia sexual, al igual que el embarazo y las uniones conyugales de las niñas y las adolescentes.
- ➔ Ocurre cuando una niña, niño o adolescente es utilizado para la estimulación sexual de la persona agresora o la gratificación de una persona observadora. Implica toda interacción sexual en la que el consentimiento no existe o no puede ser dado, independientemente de si la víctima entiende la naturaleza sexual de la actividad e incluso cuando no muestre signos de rechazo.”³¹
- ➔ Esta forma de violencia se basa en el ejercicio de poder con el fin de satisfacerse a uno u a otro sexualmente. Frecuentemente, involucra la violencia física y emocional, de la cual las principales víctimas son las mujeres en todas las etapas de ciclo vital y los principales agresores son hombres, en su mayoría miembros de la familia o del entorno cercano (incluida la pareja) quienes ven a las mujeres, adolescentes y niñas como objetos de posesión y dominación.
- ➔ Expresa la violencia de género más extendida e invisible que se sostiene en las relaciones desiguales de poder, donde la edad y el género, configuran diferentes dimensiones de tales actos; 9 de cada 10 hechos de violencia sexual denunciados en 2019 en la FGR se cometió contra las niñas y las adolescentes mujeres; y el restante 1 % que comprende los niños y los adolescentes, en su mayoría en el grupo de edad de hasta 12 años (6 de cada diez). Indiscutiblemente en la violencia sexual el género es un componente destacado, sumado a la existencia de una ideología del derecho de posesión por parte de los hombres y las normas sociales que lo validan.

31 UNICEF, *Abuso sexual contra niños, niñas y adolescentes: una guía para tomar acciones y proteger sus derechos*. Actualización año 2017. Pag.9. Disponible en: https://www.unicef.org/argentina/spanish/proteccion-AbusoSexual_contra_NNYA-2016.pdf

Algunas situaciones relacionadas con la violencia sexual que pueden ser recibidas en las líneas de ayuda:

- ➔ “A mi amiga la violaron al salir de una fiesta y todos le echaron la culpa por salir sola por la noche y porque se puso un vestido muy corto que provocó que la abusaran.”
 - ➔ “Yo iba a moler y ese señor siempre me hablaba y un día le dijo a mi primo que yo le gustaba, que era muy bonita y que le consiguiera mi número, mi primo se lo dio y el me escribía y me decía que él tenía dinero para mantenerme, por eso, un día fui a su casa y ahí me dijo que ya de 14 años ya soy una mujer y me hizo acostarme con él. Él tiene 40 años.”
 - ➔ “Me dijeron que, si no mandaba una foto mía de todo mi cuerpo, le iban a mandar a mi mamá lo que tenían de mí”
 - ➔ “Yo fui a hablar con el profesor y me dijo sí, yo te puedo ayudar (con las notas), no hay ningún problema (...) pero ¿a cambio de qué?”³²
 - ➔ “Mi papá quiso abusar de mí por primera vez cuando yo cumplí 10 años. Yo le dije que no podía hacerme eso porque era mi papá... Yo huía de mi papá y hacía todo por no verlo. Pero él me seguía, me atajaba por el camino, yo corría. –Vos vas a ser mía. –Yo no, yo soy su hija. Le decía cuando lograba escapar”³³
-

32 Ministerio de Educación de la República de El Salvador (2016). *Política de Equidad e Igualdad de Género, Plan de Implementación*, p. 46.

33 Historia de Carolina, *El Costo Social del embarazo y uniones tempranas en niñas y adolescentes*. El Salvador 2017. Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA).

Formas de violencia de género contra las niñas, niños y adolescentes:

d) Violencia emocional basada en el género

- Es toda conducta directa o indirecta que ocasione daño emocional, disminuya la autoestima, perjudique o perturbe el sano desarrollo de las mujeres, de las adolescentes y de las niñas, ya sea una conducta verbal o no verbal, que produzca desvalorización o sufrimiento, mediante amenazas, exigencia de obediencia o sumisión, coerción, culpabilización o limitaciones en su ámbito de libertad y cualquier alteración en su salud que se desencadene en la distorsión del concepto de sí misma y del valor como persona, de la visión del mundo o de las propias capacidades efectivas, ejercidas en cualquier tipo de relación.
- Esta forma de violencia es la más usada en relación con el género y se basa en comentarios descalificadores hacia niñas y mujeres por su género. También incluye burlas, humillaciones, gritos, insultos, desvalorización de los roles en los espacios públicos y privados, ridiculización, amenazas y cuestionamientos sobre la identidad u orientación sexual real o percibida. La forma de ejercerla puede ser de manera directa o indirecta (reforzando la sumisión y la dependencia económica y afectiva), a través de la manipulación emocional.

Algunas situaciones relacionadas con la violencia de género en modalidad emocional, que pueden ser recibidas en las líneas de ayuda:

- “Mi papá no deja que mi mamá trabaje para que no lo engañe con otro hombre y todo el tiempo la amenaza con abandonarla, llevarnos a nosotros con él y no pagar más el alquiler de la casa.”, ¿está bien que mi mamá no trabaje para no tener problemas?
 - “Siempre me gritan por todo, mis hermanos, mi papá y mi mamá. Me dicen que soy tonta.”, ¿qué puedo hacer?
 - “Mi novio no me deja tener amigos porque él me quiere mucho y me quiere solo para él, quiere saber a qué horas salgo, a qué horas llego, me revisa el celular y me pidió las claves de las redes sociales ...eso es romántico.”, ¿está bien que él sepa que hago y con quiénes hablo?
 - “Mi exnovio me pidió que le mandara una foto mía, cuando terminamos él se la mando a varias personas, ahora me acosan, me mandan mensajes personas de todos lados, me dicen cosas ofensivas, todos tienen mis fotos.”
 - “El profesor no les dice nada a los compañeros, cuando hacen ruido y hablan en clase, a nosotras nos calla y siempre nos asigna la limpieza, no nos deja dar nuestras opiniones”, ¿por qué pasa esto y qué puedo hacer?
-

Formas de violencia de género contra las niñas, niños y adolescentes:

e) Violencia de género agravada por condición de discapacidad

- ➔ La Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia, protege el derecho a una vida libre de violencia de las niñas y las mujeres con discapacidad física, psíquica o sensorial (art5) que se encuentren en el territorio salvadoreño. En consecuencia, todas las medidas de política en cumplimiento de esta, deben considerarlas como sujetas con acceso a los programas y al servicio especializado que se brinda a través de las Unidades Institucionales de Atención Especializada para Mujeres que enfrentan Violencia (UIAEM).
- ➔ Las UIAEM tienen el objetivo de brindar servicios integrales en condiciones higiénicas y de privacidad, con atención con calidad y calidez en materia legal, psicológica, médica, policial y atención en crisis.
- ➔ En 2019 se realizó un monitoreo y evaluación del servicio que brindaban 92 UIAEM a nivel nacional y entre otros hallazgos, se encontró que únicamente 39 tenían capacidad en infraestructura para atender a mujeres con discapacidad sensorial y 48 disponía de ajustes razonables para facilitar el desplazamiento en sillas de ruedas-
- ➔ Las niñas y adolescentes con discapacidad experimentan las mismas formas de violencia de género que quienes no tienen discapacidad, pero también se agregan otras violencias derivadas de su condición de discapacidad, que generan que sean de dos a tres veces³⁴ más proclives a experimentar violencia de género, durante un período más prolongado, provocando daños severos en su bienestar social, emocional, espiritual y físico.
- ➔ El riesgo de ser víctima de violencia puede aumentar cuando se trata de niñas, niños o adolescentes con discapacidad. En el caso de personas con discapacidad cognitiva el riesgo es aún mayor en una cultura de disvalor hacia la discapacidad, que ratifica estereotipos de minusvalía y debilidad.
- ➔ En general, las niñas y las adolescentes que viven violencia enfrentan diversos obstáculos para denunciar y acceder a la justicia, estas circunstancias, se agravan cuando tienen una condición de discapacidad. El silencio prima por temor a denunciar a la persona agresora de quien dependen por la limitada rehabilitación, también influye los sesgos y estigmas en el personal y los servicios de atención y protección a derechos que aun requieren adecuarse. Algunas cuestiones específicas de los sistemas de información no permiten registrar desagregaciones por edad, género y discapacidad, lo cual afecta en la toma de decisiones orientada a garantizar a las niñas y las mujeres con discapacidad su derecho a una vida libre de violencia.
- ➔ Es importante considerar en las líneas de ayuda las múltiples discriminaciones que viven las niñas y las mujeres con discapacidad afectadas por la violencia de género, para brindar una asesoría y orientación basada en sus derechos.

34 Women Enabled International: *El derecho de las mujeres y niñas con discapacidad a vivir libres de violencia de género*.

Formas de violencia de género contra las niñas, niños y adolescentes:

f) Uniones en niñas, niños y adolescentes

- ➔ A partir de 2017 en el país con la reforma al Código de Familia el matrimonio infantil está prohibido sin excepción, sin embargo, las uniones de niñas y adolescentes continúan como una práctica extendida y normalizada por un orden social, simbólico, estructural, educativo y cultural que interactúa para su existencia. Influyen las desigualdades de género y la reproducción de patrones culturales patriarcales y sexistas, y la aceptación social de las familias y las comunidades.
- ➔ El estudio *Maternidad y Unión en niñas y adolescentes: Consecuencias en la vulneración de sus derechos. El Salvador 2015*, reveló que 9 de cada diez niñas y adolescentes entrevistadas (424 niñas y adolescentes que tuvieron parto en 2012), expresó estar o haber estado en unión; únicamente cerca del 18 % convivían con hombres que podrían considerarse pares (hasta 2 años mayores) y el resto con hombres adultos que les superan entre 4, 10 años, 20 años a más.
- ➔ En ambos escenarios, las condiciones de asimetría frente a la edad y al poder otorgado al rol masculino generan mayor desigualdad para las niñas y las adolescentes, quienes no lo eligen, sino más bien las circunstancias familiares, educativas, sociales, culturales y simbólicas lo imponen.
- ➔ Las uniones son una forma de violencia sexual, en consecuencia, son las niñas y las adolescentes la mayoría de las victimizadas, a quienes se le vulnera sus derechos a la educación porque interrumpen su trayectoria educativa al asumir responsabilidades de personas adultas; se les expone a la violencia; y a las afectaciones a la salud por embarazos o infecciones de transmisión sexual como el VIH/SIDA. También, se les niega las oportunidades de desarrollar plenamente el sentido de gestar su propia identidad, refuerza los ciclos intergeneracionales de pobreza³⁵, pero sobre todo perpetúa dicha práctica que transita de la abuela a las hijas y de estas a sus propias hijas.

35 Ampliar información. <https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/unicefunfpa-una-nueva-iniciativa-proteger-%C3%A1-millones-de-ni%C3%B1as-del-matrimonio>

Algunas situaciones relacionadas con las uniones que pueden ser recibidas en las líneas de ayuda:

→ “Me acompañé a los 12 años y tuve a mi primera hija a los 13. Mi compañero es 14 años mayor que yo. Ahora él tiene 32 años, y yo 18.”³⁶. ¿Está bien que las niñas se acompañen siendo niñas para que tengan sus hijos tempranamente?

→ “Cuando me acompañé con él, yo tenía 15 años, mis papás no dijeron nada. Ni por la edad. Mis papás me habían dicho que eligiera un marido que trabajara para darme de comer, que no tuviera que trabajar yo para mantenerlo a él”³⁷. Al igual que yo varias niñas en la comunidad se acompañan con hombres con experiencia; pero me gustaría saber ¿si está bien o no?

→ “Los maestros me dijeron que no podía seguir estudiando porque iba a tener un hijo. La directora me dijo que como ya tenía un niño, tenía que buscar otra cosa”³⁸. Yo creo que no estuvo bien lo que dijeron los maestros y la directora; ¿es esto un problema o no?



36 Historia de Rosario 18 años, el Costo Social del embarazo y uniones tempranas en niñas y adolescentes. El Salvador 2017. Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA).

37 Idem, Historia de Gloria 20 años

38 Idem, Historia de Gloria 19 años y su pareja de 51 años

Lineamientos para el abordaje de situaciones relacionadas con la desigualdad, la violencia de género y la violencia contra las niñas, niños y adolescentes



a) En todas las llamadas que involucre a niñas, niños y adolescentes que están siendo víctimas de violencia en cualquier forma, considere lo siguiente:

- **Tome en cuenta que las niñas, niños y adolescentes son personas que tienen derechos** y que pueden ejercerlos por sí mismos.
- **Tráteles dignamente**, con igualdad y con respeto.
- **Escuche activamente**, sin interrupciones o presiones con los tiempos.
- **Respete los silencios** que pueden estar motivados porque sus agresores les han minado su estima, su capacidad de tomar iniciativas y experimentan miedos y culpas.
- **Muestre una actitud comprensiva y solidaria** con lo sucedido.
- Si hay algo que usted no entiende, pregúnteles.
- **Pregúnteles si quieren hablar** de eso o les incomoda.
- **Tome en cuenta sus opiniones**, respete sus emociones y las pausas.
- **Considere siempre el bienestar de ellas y ellos** en todas sus dimensiones: espiritual, físico, psicológico, moral, material y social.
- **Tome la decisión o medida que posibilite proteger más derechos.**

• Actúe en forma oportuna.

b) Las niñas, niños y adolescentes por encontrarse en proceso de desarrollo deben ser abordadas con consideración a su ser persona. En situaciones de estar siendo víctimas o sobrevivientes de violencia debe tener en cuenta:

- **Crea siempre** lo que la niña, niño y adolescente le manifieste.
- **Utilice un lenguaje que sea comprensible** a la edad y al desarrollo de la niña y el niño.
- **Evite interrogatorios o pedir detalles** vinculados con el hecho expresado, sobre todo en violencia sexual, a excepción de solicitar información que permita ubicar para proteger su vida e integridad.
- **Resguarde en un lugar seguro los datos** e información que puedan dar lugar a la identificación de las niñas, niños y adolescentes vulnerados en su integridad personal.
- **Reitere que la violencia no se justifica** y que nadie merece ser agredido, independiente del lugar donde suceda, del porque se da, de los tipos de violencia y de quien sea la persona que la ejerza.



- **Aclare las ideas que durante la llamada le compartan** las niñas, niños y adolescentes en las que se invoque costumbres y creencias para aceptar la violencia, **porque no es grave o porque pronto pasará.**
 - **Cuide sus comentarios** que den lugar en forma abierta o sutil a minimizar, juzgar y culpabilizar a las niñas, niños y adolescentes de provocar la violencia o le responsabilicen por no detenerla.
 - **Evite poner calificativos a la persona** que agredió a la niña, niño o adolescente, ya que están pasando por un proceso de sentimientos ambivalentes, es decir, existe un nexo emocional con quien les agrede.
 - **Comprenda que cada niña, niño y adolescente es diverso**, al igual que sus experiencias de vida, por tanto, no es posible uniformizar sus acciones o sus cursos de decisión o el lenguaje que usen para expresar el tipo de violencia enfrentada.
- c) Ante sospecha de cualquier tipo de violencia que identifique durante la llamada, **actúe en forma oportuna**, recuerde que todas las niñas, niños y adolescentes que enfrentan violencia deben ser protegidos en sus derechos con prioridad absoluta. **De una acción inmediata que usted pueda o no tomar depende su vida**, su integridad y su bienestar, por ejemplo, los feminicidios son una realidad y estos se configuran de suma tras suma de frases hirientes, desprecios, control, violencia sexual, golpes hasta llegar al delito.
- d) En las llamadas que relaten o infiera posibles conductas violentas en marco de relaciones de noviazgo, en las uniones, en otras relaciones familiares e interpersonales, tome en cuenta:
- **Propicie una conversación dialogante** con las niñas, niños y adolescentes para identificar signos de alerta (episodios de violencia reiterados, vínculo familiar, de confianza o amistad con presunto agresor, amenazas, uso de armas, baja autoestima, ausencia de redes familiares o de amistades)
 - **Escuche con atención lo narrado** y devuelva comprensión para disminuir el estigma, los sentimientos de vergüenza y el estrés que están enfrentando.
 - **Devuelva a la niña, niño y adolescente aquellas palabras que le ha mencionado que están relacionadas con determinación**, decisión, fuerza interior para que pueda visualizarlas y reconocer sus recursos personales.
 - **Explore la situación y brinde contención**, o apoyo y la orientación que la niña, niño o adolescente requiera.
 - **Proponga y oriente diversas alternativas** a donde acudir para resolver la situación de violencia narrada.
 - **Asegúrese de acordar con la niña, niño o adolescente algunos pasos** que tomará para la búsqueda de atención y ofrezca estar a disposición para seguir conversando telefónicamente.
 - **Refiera a través de los canales correspondientes** a las instituciones del sistema de protección para proteger la integridad personal y la vida de las niñas, niños y adolescentes.
 - Recuerde, en algunos relatos **no le será fácil identificar la violencia.**
 - **No se limite a explorar el desequilibrio de poder** respecto de una sola persona adulta, el niño, niña o adolescente sobre todo en el caso de violencia sexual puede tener más de un agresor cerca. Factores como el tiempo que se pasa a solas con esas personas, las



actividades que se realizan, la emoción que le genera la actividad puede dar pistas.

- e) Tome en cuenta que, por las particularidades de la violencia ejercida contra las niñas, niños y adolescentes, se requiere de la respuesta de más de una institución, **identifique y ofrezca alternativas** detallando porque es importante informar su situación y acudir a estas.
- f) **No emita juicios de valor ante las situaciones de violencia.** Es frecuente que se generen sentimientos de culpa en la víctima por la forma de vestir, el comportamiento o decisiones tomadas. Es imprescindible que la víctima no sienta culpa por lo sucedido y, de ninguna forma, justificar el comportamiento del agresor. Recuerde que la violencia sexual tiene como base encontrar en la víctima un objeto de satisfacción personal. Oriente su intervención a evitar el sentimiento de culpa.
- g) **Reconozca las rutas de actuación,** las redes de apoyo y actúe oportunamente ante la identificación de riesgos a la integridad y la vida de las niñas, niños y adolescentes con orientación sexual e identidad de género no normativa (LGTBIQ), dado que es una realidad en sus vidas, la constante violencia basada en los prejuicios que reciben en los espacios comunitarios, educativos, institucionales y a través de redes sociales.
- h) **Resignifique estereotipos de género** que por sí mismos producen violencia y desigualdad. Por ejemplo, ante el estereotipo de que las mujeres deben atender a los esposos, podría ejemplificar que también hay familias, donde los esposos se involucran y comparten responsabilidades domésticas y del cuidado de las hijas e hijos.

- i) **Promueva en el abordaje con los niños y los adolescentes una visión positiva de las niñas y las adolescentes,** como personas merecedoras de todos los derechos, al igual que los suyos. Ello junto con otras iniciativas puede contribuir a la sensibilización ante situaciones que atenten contra la dignidad de cualquier persona.
- j) **Preserve en todo momento la intimidad y la privacidad** de las niñas y las adolescentes que enfrentan hechos de violencia, por lo que, su historia sexual no podrá ser expuesta directa o indirectamente, para justificar, minimizar o relativizar el daño causado. Además, se debe proteger el derecho al honor, imagen e intimidad en coherencia con la LEPINA.



6. Recomendaciones finales

Las líneas de ayuda constituyen un medio que permite fomentar el respeto a la diversidad, y aportan al alcance de la igualdad de derechos para todas las personas.

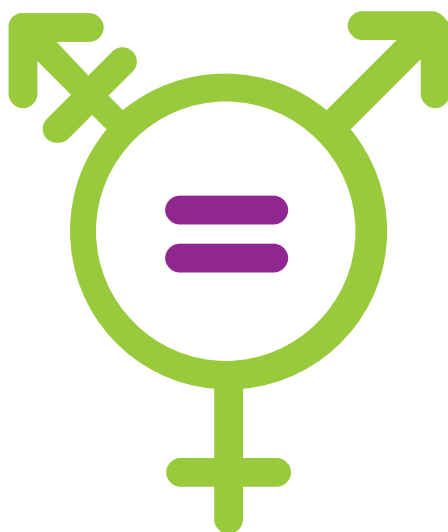
Si bien la presente guía recoge elementos importantes para apuntar a la garantía de una atención basada en el enfoque de derechos y de género, siempre será importante transversalizar esta mirada en todas las acciones cotidianas.

Al respecto, se comparten las siguientes recomendaciones finales para utilizar en el abordaje de cada llamada que se reciba, la cual es única, irrepetible, importante y conlleva preocupaciones que están afectando los derechos de las niñas, niños y adolescentes con quienes se tiene la responsabilidad de protegerles y defenderles.

- a) Conozca los diversos servicios que se brindan para atención de la violencia, ya sea los que se proporcionan como servicio especializado en base a la Ley Especial Integral para una vida libre de Violencia para las Mujeres, como otros a cargo de las instituciones públicas, organizaciones de sociedad civil y las organizaciones comunitarias. Ello permitirá orientar a las niñas, niños y adolescentes acerca del lugar a donde acudir. Además, Infórmese sobre el tipo de servicios que brindan, los horarios de atención, y las formas de contacto (telefónico, correo electrónico, Facebook, WhatsApp)
- b) Reconozca las redes de apoyo vinculadas a la promoción, protección y defensa de los derechos de las niñas, niños y adolescentes (instituciones educativas, servicios de salud, servicios sociales, orientación jurídica y/o psicológica, entre otros), existentes en las zonas de cobertura de la Línea de Ayuda (nacional, departamental y municipal) para orientar la asesoría a brindarse.
- c) Conozca, manténgase actualizado y domine las herramientas digitales más usadas por las niñas, niños y adolescentes, ello permite, acercarse a sus creencias, miedos y principales inquietudes para comprender mejor su contexto.
- d) Use siempre un lenguaje incluyente y respetuoso de la dignidad de las niñas, niños y adolescentes; emplee el femenino y el masculino de las palabras; proporcione identidad a las niñas y las adolescentes nombrándolas; refiérase en forma abierta y sin estigmas a las diversidades sexuales y a las identidades de género; reconozca las fortalezas de los y las adolescentes sin considerarles problema, reitere el poder personal que tienen las niñas, niños y adolescentes con discapacidad. El lenguaje es el medio principal de comunicación en la línea de ayuda, por ello, es muy importante no generar comentarios que pongan en desventaja a las personas por la discapacidad, identidad y orientación sexual o por otra

circunstancia. **Recuerde que al nombrar da significado y existencia a las personas.**

- e) Recoja, registre y evidencie en el formulario de información las desagregaciones por sexo, por grupos etarios, discapacidades y otras vivencias de género como las diversidades e identidades de género cuando las personas se autodefinan, Cuando proceda realice aproximaciones al análisis de género que le brinden elementos para orientar las acciones de la línea de ayuda y focalizar acciones de prevención e intervención.
- f) Mantenga formación continua en enfoque de género, discapacidades, derechos de niñez y adolescencia y atención especializada a personas que enfrentan hechos de violencia con énfasis en la violencia sexual.



Recuerde que el enfoque de género permite:

- Comprender las realidades, experiencias, intereses diferenciados de las personas y su interacción en los diferentes grupos de socialización, para identificar desigualdades.
- Visibilizar las vulneraciones a derechos de las niñas, niños y adolescentes que pueden estar determinadas por las relaciones de género, para actuar en los factores culturales, sociales, familiares y comunitarios que las provocan.
- El análisis de género permite comprender desde la cultura la razón por la que las mujeres y niñas son las principales víctimas, pero también permite movilizar estas relaciones a partir del reconocimiento y el empoderamiento de los derechos
- Explicar la manera de resolver situaciones problemáticas que afectan el cumplimiento de derechos de las personas por motivos de discriminación.
- Generar intervenciones que aporten a que todas las personas sin distinción de ningún tipo ejerzan sus derechos y accedan por igual a los resultados del desarrollo.

7. Recursos

INSTRUMENTOS INTERNACIONALES

- ➔ *Convención sobre los Derechos del Niño*, Nueva York, 20 de noviembre de 1989, Serie de Tratados de las Naciones Unidas, vol.1577, pág. 3. <http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CRC.aspx> y sus tres protocolos facultativos³⁹. El Salvador, el 26 de enero de 1990, suscribió la CDN mediante Decreto Ejecutivo n.º 237, y el 27 de abril del mismo año fue ratificada “en todas sus partes” por la Asamblea Legislativa, convirtiéndose ese mismo día en Ley de la República.
- ➔ *Observaciones Generales del Comité de la ONU de los Derechos del Niño*. <http://www2.ohchr.org/spanish/bodies/crc/>
- ➔ Principios de Yogyakarta: *Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género* (Marzo, 2007) <http://yogyakartaprinciples.org/principles-sp/>

- ➔ *Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer*, Nueva York, 18 de diciembre de 1979, Serie de Tratados de las Naciones Unidas, vol. 1249, pág.13. La Convención fue ratificada por el Estado de El Salvador por Decreto Legislativo N.º 605, de fecha 2 de junio de 1981. <http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/text/sconvention.htm>
- ➔ *Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar Erradicar la Violencia contra la Mujer, Convención de Belem Do Para*, ratificada en 1995 por el Estado de El Salvador.

NORMAS NACIONALES

- ➔ *Constitución de la República*, 1983.
- ➔ *Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia*, LEPINA 2009. Desarrolla las disposiciones que tienen por finalidad garantizar el ejercicio y disfrute pleno de los derechos de niñas, niños y adolescentes en El Salvador.

³⁹ *Protocolo facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la participación de niños en los conflictos armados*. Nueva York, 25 de mayo de 2000; *Protocolo facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la venta de niños, la prostitución infantil y la utilización de niños en la pornografía*. Nueva York, 25 de mayo de 2000; *Protocolo facultativo de la Convención sobre los derechos del niño relativo a un procedimiento de comunicaciones*. Nueva York, 19 de diciembre de 2011.

- ➔ *Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia*, 2012, que tiene por objeto establecer, reconocer y garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, por medio de políticas públicas orientadas a la detección, prevención, atención, protección, reparación y sanción de la violencia contra las mujeres; a fin de proteger su derecho a la vida, la integridad física y moral, la libertad, la no discriminación, la dignidad, la tutela efectiva, la seguridad personal, la igualdad real y la equidad.
- ➔ *Ley contra la Violencia Intrafamiliar*, 1996, en la que se establecen los mecanismos adecuados para prevenir, sancionar y erradicar la violencia intrafamiliar, en las relaciones de los miembros de la familia o en cualquier otra relación interpersonal de dichos miembros, sea que éstos compartan o no la misma vivienda.
- ➔ *Política de Salud Sexual y Reproductiva*. MINSAL 2012.
- ➔ *Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la discriminación contra las Mujeres*. 2011. Se crean las bases jurídicas explícitas que orientarán el diseño y ejecución de las políticas públicas que garantizarán la igualdad real y efectiva de mujeres y hombres, sin ningún tipo de discriminación en el ejercicio y goce de los derechos consagrados legalmente.

Publicaciones:

- ➔ Comisión Interamericana de Derechos Humanos: *Avances y desafíos hacia el reconocimiento de los derechos de las personas LGBTI en las Américas* (2018). <http://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/LGBTI-ReconocimientoDerechos2019.pdf>
- ➔ UNODC: *Manual sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos para uso de profesionales y encargados de la formulación de políticas*. (2010). https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/crimeprevention/Handbook_for_Proffessionals_and_Policymakers_Spanish.pdf
- ➔ Child Helpline International, *Herramientas de Género para las Líneas de Ayuda para Niñ@s y Jóvenes* (2015) <https://www.childhelplineinternational.org/child-helplines/tools/gender-toolkit/>
- ➔ UNESCO, *La violencia homofóbica y transfóbica en el ámbito escolar: hacia centros educativos inclusivos y seguros en América Latina* (2015) <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002448/244840s.pdf>
- ➔ UNICEF, Victor Pineda Foundation: *Se trata de la capacidad. Guía de aprendizaje de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. (2009). https://www.unicef.org/spanish/publications/index_50687.html
- ➔ Child Rights International Network, *Prácticas Nocivas basadas en la tradición, la cultura, la religión o la superstición* (2013) <https://archive.crin.org/es/biblioteca/publicaciones/practicas-nocivas-basadas-en-la-tradicion-la-cultura-la-religion-o-la.html>
- ➔ Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, Oficina en México. *“Orientación sexual e identidad de género en el derecho internacional de los derechos”*. 2013 http://acnudh.org/wp-content/uploads/2013/11/orientaci_%C3_%B3n-sexual-e-identidad-de-g%C3%A9nero2.pdf

- ➔ CRUZ ROJA, *El enfoque de género en la intervención Social* (2007). http://www.cruzroja.es/pls/portal30/docs/PAGE/2006_3_IS/BIBLIOTECA/MANUAL_%20DE_%20G_%C9NERO.PDF

Otros:

- ➔ ONU Mujeres, *Glosario de Igualdad de Género* <https://trainingcentre.unwomen.org/mod/glossary/view.php?id=150&mode=letter>
- ➔ ONU, *Objetivos de Desarrollo Sostenible* <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>
- ➔ La Fiscalía General de la República (PGR) cuenta con un Protocolo de Atención legal y psicosocial para personas que enfrentan violencia, con énfasis en niñez, adolescencia, mujeres y otra población en condiciones de vulnerabilidad; *Protocolo de actuación para la investigación del Feminicidio*.
- ➔ La Policía Nacional Civil, PNC ha desarrollado un Protocolo de Abordaje de llamadas telefónicas de mujeres en situación de Violencia de Género; *Protocolo para la atención, abordaje y procedimiento policial en casos de mujeres: niñas, adolescentes, adultas y adultas mayores, sobrevivientes de la violencia sexual*.

- ➔ La Procuraduría General de la Republica, PGR por su parte dispone de un Protocolo prevención, atención, protección y sanción de hechos de violencia y discriminación contra mujeres trabajadoras; Proceso de Atención por Violencia hacia las Mujeres; Proceso para la Atención por Discriminación contra las Mujeres; así como Documentos de Coordinación Interinstitucional para la Ruta de Atención Integral e Integrada a Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes en diversas situaciones de Violencia.

RECURSOS ESPECÍFICOS EMERGENCIA COVID 19

- ➔ <https://www.unicef.org/elsalvador/coronavirus/covid19>
- ➔ <https://www.childhelplineinternational.org/child-helplines/tools/coronavirus/>
- ➔ <https://www.end-violence.org/protecting-children-during-covid-19-outbreak>

**Guía de atención con enfoque de género y
diversidades para líneas de ayuda**

Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia, CONNA

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF

Child Helpline International, los Países Bajos

Junio de 2020

