

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN LEGAL Y PSICOSOCIAL PARA PERSONAS QUE ENFRENTAN VIOLENCIA

Con énfasis en niñez, adolescencia, mujeres y otras poblaciones en condiciones de vulnerabilidad.



unicef   
para cada niño



# PROTOCOLO DE ATENCIÓN LEGAL Y PSICOSOCIAL PARA PERSONAS QUE ENFRENTAN VIOLENCIA

Con énfasis en niñez, adolescencia, mujeres y otras  
poblaciones en condiciones de vulnerabilidad.

DICIEMBRE 2017



unicef   
para cada niño

## Créditos

EL PRESENTE PROTOCOLO HA SIDO CONSTRUIDO Y PUBLICADO GRACIAS A LA COOPERACIÓN DE UNICEF, EN EL MARCO DEL PROYECTO “FORTALECIMIENTO DEL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LA NIÑEZ, ADOLESCENCIA Y MUJERES”.

### **FISCALÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**

Douglas Arquímedes Meléndez Ruíz, *Fiscal General de la República*

Aquiles Roberto Parada, *Fiscal General Adjunto*

Noris Marlene Flores Urquiza, *Secretaria General*

### **EQUIPO TÉCNICO**

Escuela de Capacitación Fiscal

Personal interdisciplinario de las siguientes unidades:

**UAEM** Unidad de Atención Especializada para las Mujeres

**UNAM** Unidad de Niñez, Adolescencia y Mujer en su Relación Familiar

**UDCV** Unidad de Delitos Contra la Vida

**UDPP** Unidad de Delitos Contra el Patrimonio Privado y Propiedad Intelectual

**UDST** Unidad de Delitos de Solución Temprana

**UGI** Unidad de Género Institucional

**UPJ** Unidad Penal Juvenil

**UFETIP** Unidad Fiscal Especializada Delitos de Tráfico Ilegal y Trata de Personas

**CONSULTORA-REDACTORA:** Margarita O’Farrill

Este documento solo puede ser reproducido total o parcialmente con previa autorización de la Fiscalía General de la República de El Salvador.

Primera Edición, San Salvador, El Salvador, diciembre de 2017.

**CICOP S.A DE C.V**

Corrección de estilo, diseño, diagramación, ilustración e impresión.

# Contenido

05	I. PRESENTACIÓN
07	II. INTRODUCCIÓN
09	III. OBJETIVOS
09	IV. ALCANCE
10	V. MARCO CONCEPTUAL
10	Definiciones
13	Principios
16	Enfoques
18	VI. MARCO JURÍDICO INTERNACIONAL Y NACIONAL
18	Normativa internacional
20	Normativa nacional
21	VII. MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL
45	VIII. ATENCIÓN A OTRAS POBLACIONES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD
52	IX. AUTOCUIDO PARA PERSONAL DE LA FGR
55	X. ANEXOS
55	Anexo 1: Prácticas a evitar durante la atención por constituir revictimización
59	Anexo 2: Mitos sobre diversidad sexual
62	Anexo 3: Primeros auxilios psicológicos

## Siglas y abreviaturas

<b>C. PR. PN.</b>	Código Procesal Penal
<b>CEDAW</b>	Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer
<b>CDN</b>	Convención sobre los Derechos del Niño
<b>CIDH</b>	Comisión Interamericana de Derechos Humanos
<b>FGR</b>	Fiscalía General de la República
<b>IML</b>	Instituto de Medicina Legal
<b>ISDEMU</b>	Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer
<b>ITS</b>	Infecciones de transmisión sexual
<b>JPNA</b>	Junta de Protección de la Niñez y Adolescencia
<b>LIE</b>	Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres
<b>LEIV</b>	Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres
<b>LEPINA</b>	Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia
<b>LGBTI</b>	Lesbianas, gays, bisexuales, trans e intersexuales
<b>OMS</b>	Organización Mundial de la Salud
<b>PGR</b>	Procuraduría General de la República
<b>PNC</b>	Policía Nacional Civil
<b>PPP</b>	Política de Persecución Penal
<b>SIDA</b>	Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida
<b>UAEM</b>	Unidad de Atención Especializada para las Mujeres
<b>UNAM</b>	Unidad de Niñez, Adolescencia y Mujer en su Relación Familiar
<b>UNICEF</b>	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
<b>UDCV</b>	Unidad Fiscal de Delitos Relativos a la Vida e Integridad Física
<b>UDPP</b>	Unidad de Delitos Contra el Patrimonio Privado y Propiedad Intelectual
<b>UDST</b>	Unidad de Delitos de Solución Temprana
<b>UFETIP</b>	Unidad Fiscal Especializada Delitos de Tráfico Ilegal y Trata de Personas
<b>UGI</b>	Unidad de Género Institucional
<b>UPJ</b>	Unidad Penal Juvenil
<b>UTE</b>	Unidad Técnica Ejecutiva del Sector Justicia
<b>VIH</b>	Virus de Inmunodeficiencia Humana

# Presentación

En la Fiscalía General de la República (FGR), una de las principales funciones es procurar la tutela efectiva de los derechos de las víctimas a la verdad, el acceso a la justicia, la protección, la reparación integral, la restauración y la restitución de los derechos establecidos en la Constitución de la República, Tratados Internacionales ratificados por el Estado de El Salvador, Código Procesal Penal y demás leyes vigentes.

En ese sentido, es de suma importancia propiciar un adecuado ambiente para la atención digna de las víctimas, con personal jurídico, multidisciplinario y administrativo, sensibilizado y concientizado, con enfoque victimológico, inclusivo y de género, para la implementación de procedimientos psicológicos y sociales de contención; éstos últimos, pudiendo desarrollarse en forma directa o mediante derivación a otras entidades o Instituciones del Estado.

Para cumplir con esta función, es necesario proporcionar al personal responsable de la atención directa e indirecta de las personas que enfrentan violencia, las herramientas adecuadas que les permita brindar atención con calidad y calidez, y trabajar en la conformación de la red interinstitucional en beneficio de las víctimas.

Como titular de la Fiscalía General de la República, me siento honrado de presentar el ***Protocolo de atención legal y psicosocial a personas que enfrentan violencia, con énfasis en niñez, adolescencia, mujeres y otras poblaciones en condición de vulnerabilidad***, instrumento que nos permitirá armonizar las actuaciones del personal de la FGR, y evitar la victimización secundaria de las personas que han sufrido los efectos de la violencia.

Este protocolo ha sido elaborado con el apoyo del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), a quienes agradecemos la continua cooperación que brindan a la Fiscalía General de la República; de igual manera, agradezco el esfuerzo del equipo técnico de nuestra institución, quienes han aportado su experiencia y calidad humana para la formulación de este importante documento. Finalmente, exhorto al personal de la FGR para que pueda apropiarse de esta herramienta, que ayudará a mejorar nuestra respuesta hacia las personas víctimas de delitos.

Antiguo Cuscatlán, Diciembre 2017.

The image shows a handwritten signature in black ink on the left, which is slanted and somewhat stylized. To the right of the signature is a circular official seal in blue ink. The seal contains the text "FISCALIA GENERAL DE LA REPUBLICA" at the top, "FISCAL GENERAL" in the middle, and "EL SALVADOR, C.A." at the bottom. In the center of the seal is the national coat of arms of El Salvador, which depicts a shield with a sun, a volcano, and a banner.

LIC. DOUGLAS MELÉNDEZ  
FISCAL GENERAL DE LA REPÚBLICA



## Introducción

- ▶ **LA FGR EN CUMPLIMIENTO AL MANDATO CONSTITUCIONAL Y LA LEY QUE LA RIGE TIENE, ENTRE OTRAS, LAS SIGUIENTES OBLIGACIONES CON LAS VÍCTIMAS: GARANTIZARLES UN TRATO DIGNO, QUE PUEDAN SER ACOMPAÑADAS POR UNA PERSONA DE SU CONFIANZA DURANTE TODO EL PROCESO, INTERVENIR EN ÉSTE Y SER INFORMADAS DE SU DESARROLLO HASTA LA EJECUCIÓN DE LA PENA, APOYO PSICOLÓGICO Y PSIQUIÁTRICO CUANDO SEA NECESARIO.**

En este sentido, es necesario contar con un protocolo que facilite a su personal el proceso de atención legal y psicosocial a personas que enfrentan violencia, principalmente niñas, niños, adolescentes, mujeres y otras poblaciones en condición de vulnerabilidad.

Este protocolo se ha elaborado con la participación de grupos interdisciplinarios de la Institución, integrados principalmente por personal de las áreas: jurídica, educación, psicológica y de trabajo social.

En el proceso de elaboración se realizaron talleres a nivel nacional para la recolección de información y validación. En estos, se resaltó la importancia de contar con talento humano especializado y comprometido, pues de la orientación que se brinde a las personas que se avocan a la Institución, independientemente que el hecho de violencia que enfrentaron sea constitutivo de delito o no, depende en gran medida su colaboración y permanencia en el proceso jurídico dentro de la FGR o de la institución que corresponda.

El Protocolo reconoce que mujeres y hombres en todo su ciclo de vida pueden ser víctimas de diversos delitos. Por ello, todas las unidades que integran la FGR deben evitar la victimización secundaria, dar una atención con calidad y calidez y trabajar en red interinstitucional; en cumplimiento a los artículos 2, 4, 25, 26 y 30 de la PPP.

El modelo de atención y forma de abordaje está diseñado desde el momento en que la persona llega a la sede fiscal, pasando por recepción, receptoría, psicología, trabajo social o directamente con la o el fiscal a quien se le haya asignado la investigación del caso.

Describe la importancia de la atención psicológica y del abordaje para que las víctimas se empoderen y participen en el proceso penal; y considera su opinión sobre la continuidad del tratamiento psicológico, una vez concluido el proceso penal.

Incorpora la participación de la FGR en las mesas interinstitucionales locales de atención a la violencia, espacio donde pueden presentarse los casos que requieren atención urgente. La coordinación entre quienes integran estas mesas puede activarse en el momento que sea necesario, para lograr la protección y atención integral oportuna de las personas que enfrentan violencia.

## III Objetivos

### GENERAL

Garantizar que la persona que acude a una sede fiscal reciba un trato digno, con respeto a sus Derechos Humanos, sin victimización secundaria y con protección especial a niñas, niños, adolescentes, mujeres y otras poblaciones en condiciones de vulnerabilidad.

### ESPECÍFICOS

- a) Ordenar y unificar el modelo de atención en el que participan cada una de las unidades que integran las áreas interdisciplinarias.
- b) Facilitar herramientas para la atención en crisis de las personas usuarias que lo requieran.
- c) Resaltar prácticas ejemplificantes para contribuir a evitar la victimización secundaria.

## IV Alcance

Este protocolo está dirigido a todo el personal de la FGR responsable de la atención directa o indirecta de personas que enfrentan violencia, incluyendo la asesoría y derivación informada a otras instituciones, cuando los hechos expuestos no constituyan delito.

## V Marco conceptual

- ▶ PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL “PROTOCOLO DE ATENCIÓN LEGAL Y PSICOSOCIAL A PERSONAS QUE ENFRENTAN VIOLENCIA, CON ÉNFASIS EN NIÑEZ, ADOLESCENCIA, MUJERES Y OTRAS POBLACIONES EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD”, LA FGR SE FUNDAMENTA EN LAS SIGUIENTES DEFINICIONES, PRINCIPIOS Y ENFOQUES.



### DEFINICIONES

#### Victimología<sup>1</sup>

Es la disciplina que estudia las características de las personas víctimas y las pone en el centro del proceso como sujetas de derechos y no como elementos de prueba que una vez utilizados son descartados. La estabilización emocional desde la victimología no solo pretende que la persona pueda estar en condiciones de declarar, sino que sea el inicio de un proceso de restitución de sus Derechos.

#### Víctima

Se refiera a toda persona natural que individual o colectivamente haya sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus Derechos Fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la

---

1. Esta y las siguientes definiciones fueron adaptadas de: Camacho Iveth, Para una atención libre de victimización secundaria en casos de la violencia sexual. Producción del Proyecto “Prevenir, atender y erradicar la violencia de género” ejecutado por la UTE y coordinado por UNFPA, 2013.

legislación penal vigente, independientemente de que se identifique, aprese, enjuicie o condene al perpetrador y, de la relación familiar entre este y la víctima.

En la expresión “víctima” se incluye a los familiares hasta en cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, que tengan relación inmediata con la víctima directa y, a las personas que hayan sufrido daños por auxiliar a la víctima en peligro o prevenir la victimización.

### Victimización

Se entiende por victimización las acciones u omisiones que tienen como propósito o resultado causar sufrimiento a las víctimas directas o indirectas de los hechos de violencia, mediante acciones u omisiones. Son formas de victimización:

#### a) **Victimización primaria**

Es la derivada de haber padecido un delito con efectos físicos, psíquicos, económicos o de rechazo social que se mantienen en el tiempo.

#### b) **Victimización secundaria**

Es el conjunto de todas las acciones, omisiones o conductas inadecuadas de las personas servidoras públicas que entran en contacto con la víctima, en cualquier etapa del proceso penal o administrativo, que le provocan algún tipo de daño físico, psicológico o patrimonial.

La estabilización emocional desde la **Victimología** no solo pretende que la persona pueda estar en condiciones de declarar, sino que sea el inicio de un proceso de restitución de sus **Derechos**.

Esta victimización ocurre no como un resultado directo de la acción delictiva, sino como un resultado de la respuesta inadecuada, fría, incomprensiva e insensible de las instituciones y de las personas hacia las víctimas.

La victimización secundaria se deriva de la relación de las víctimas con las instituciones sociales, como los servicios sociales, sanitarios, medios de comunicación, jurídicos, etcétera (Aguado, 1994, citado por Camacho I.)

Llamada por costumbre solo “revictimización”, es la que se da cuando a los efectos de la primera violación de Derechos se le suman aquellos provocados o aumentados por las experiencias a que es sometida la persona, una vez que se inicia el proceso legal.

### **c) Victimización terciaria**

Es el resultado de las vivencias experimentadas como consecuencia de la victimización primaria y secundaria precedentes. Cuando la víctima primaria ha tenido éxito en los procesos anteriores, pero se siente desamparada por su entorno social, producto o consecuencia de los momentos previos a sufrir el daño. Por ejemplo: amistades que la culpabilizan de no haberlo evitado o situación actual producto de un error judicial, etcétera (Urra y Vásquez, 1993, citado por Camacho I.)

### **Atención psicosocial**

Se considera tanto el trabajo psicológico con la persona como la activación de su red de apoyo, ya sea establecida previamente, durante o posterior al enfrentamiento del hecho de violencia. Se incluye el concurso de las diferentes instituciones del sistema de justicia que deben brindar la atención en la etapa que les corresponde.



## PRINCIPIOS

Este protocolo tendrá como base la atención integral a las personas que enfrentan violencia los siguientes principios:

### a) **Legalidad**

Consiste en la prevalencia de la ley sobre cualquier actividad o función del poder público.

### b) **Corresponsabilidad**

La garantía de los Derechos de las niñas, los niños y adolescentes corresponde a la familia, al Estado y a la sociedad.

El Estado tiene la obligación indeclinable e ineludible mediante políticas, planes, programas y acciones, de crear las condiciones para que la familia pueda desempeñar su rol de manera adecuada.

Asimismo, deberá asegurar los Derechos de las niñas, los niños y adolescentes cuando por cualquier circunstancia la familia no pueda hacerlo, previa resolución de autoridad competente.

### c) **Interés superior de niña, niño y adolescente**

Es de obligatorio cumplimiento el principio de interés superior de las niñas, los niños y adolescentes en lo relativo a asegurar su desarrollo integral y el disfrute de sus derechos y garantías.

La victimización secundaria se deriva de relaciones de las víctimas con las instituciones sociales como los servicios sociales, sanitarios, etc.

Se entiende como toda situación que favorezca su desarrollo físico, espiritual, psicológico, moral y social para lograr el pleno y armonioso desenvolvimiento de su personalidad.

Esto debe prevalecer en la interpretación, aplicación e integración de toda norma, en la toma de decisiones judiciales y administrativas, y en la implementación y evaluación de las políticas públicas.

**d) Prioridad absoluta**

El Estado debe garantizar de forma prioritaria todos los Derechos de la niñez y adolescencia mediante su preferente consideración en las políticas públicas, la asignación de recursos, el acceso a los servicios públicos, la prestación de auxilio y atención en situaciones de vulnerabilidad y en cualquier otro tipo de atención que requieran.

Así como el respeto del Derecho de las mujeres a una vida libre de violencia en cualquier ámbito.

**e) Protección a la víctima y a su familia**

El objetivo fundamental es proteger la vida, la integridad, la libertad y seguridad de la víctima y su familia frente al agresor.

**f) Igualdad**

Las ciudadanas y los ciudadanos tienen derecho a recibir por parte de las instituciones del Estado igual respeto, trato y protección de sus derechos y garantías consagrados en la Constitución de la República y leyes secundarias; así como en las disposiciones incluidas en Convenciones y Tratados Internacionales ratificados por El Salvador.



**g) No Discriminación**

Se refiere a la prohibición de la discriminación de derecho o de hecho, directa o indirecta, contra las personas que enfrentan hechos de violencia.

La discriminación se define como toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo, edad u otra condición de vulnerabilidad, que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el ejercicio de los Derechos Humanos y de las libertades fundamentales de las personas en cualquier ámbito.

**h) Equidad**

Son las acciones que conducen a la igualdad. Las instituciones del Estado deben hacer uso de las acciones positivas, como instrumentos de justicia social y mecanismos de corrección que eliminen las discriminaciones y desigualdades de hecho entre mujeres y hombres.

**i) Especialización**

Es el derecho a una atención diferenciada y especializada de acuerdo con las necesidades y circunstancias específicas de las víctimas, y de manera especial de aquellas que se encuentren en condición de vulnerabilidad o riesgo.

**j) Laicidad**

Se refiere a que no se puede invocar ninguna costumbre, tradición, ni consideración religiosa para justificar la violencia.

El Estado debe garantizar de forma prioritaria todos los Derechos de la niñez y adolescencia.

**k) Respeto a la diferencia entre mujeres y hombres**

Se entenderá como el derecho de las personas a vivir legítimamente y en igualdad de derechos ciudadanos, sin discriminaciones basadas en características biológicas, género, preferencias ideológicas y culturales, así como las que se derivan de necesidades e intereses específicos de género de mujeres y hombres.

En tal sentido, es inadmisibles cualquier excepción al principio de igualdad que genere actos discriminatorios.



Para garantizar la protección de las personas víctimas, el Protocolo retoma los siguientes enfoques:

**a) Derechos Humanos**

Reconocimiento de que todas las personas, mujeres y hombres, independientemente de su género, edad, cultura, nacionalidad, ideología o cualquier otra condición, son titulares de Derechos.

Plantea que el Estado y la sociedad en general, deben garantizar los espacios, las oportunidades y las condiciones necesarias para que todas las personas puedan desarrollarse integralmente.

**b) Psicosocial**

Toma en cuenta que la persona víctima está sufriendo y se le han vulnerado sus derechos, pero tiene fortalezas y recursos propios, de su familia o comunidad, que al potenciarlos contribuyen a su recuperación.

**c) Victimológico**

Pone en el centro del proceso a la persona que ha sido víctima y asume la reparación integral a través de la consecución de cinco garantías: restitución, rehabilitación, indemnización, medidas de satisfacción y garantía de no repetición.

**d) Igualdad y no discriminación por género**

Reconoce que la igualdad y no discriminación entre mujeres y hombres, en todas las esferas de la vida, son condiciones fundamentales para el logro del desarrollo, la gobernabilidad, la paz y la democracia plena.

**e) Ciclo de vida**

Es denominado también “enfoque generacional” y tiene como objetivo establecer la protección de los Derechos de las personas, considerando las etapas de su ciclo de vida. Esto implica que cualquier política, programa, estrategia o acción debe incorporar un enfoque especial para los distintos grupos etarios, teniendo en cuenta sus particularidades, desarrollo social y socio-afectivo, nivel cognitivo e intelectual, capacidad para la toma de decisiones y contexto específico.

**f) Interdisciplinario y participativo**

El carácter participativo e interdisciplinario es necesario para que la reparación integral a las víctimas pueda llevarse a cabo.

El Estado y la sociedad en general, deben garantizar los espacios, oportunidades y condiciones necesarias para el desarrollo integral de las personas.

# VI Marco jurídico internacional y nacional

► EN ORDEN A DAR CUMPLIMIENTO A SU MANDATO CONSTITUCIONAL DE DEFENDER LOS INTERESES DE LAS VÍCTIMAS, LA FGR HA ENMARCADO EL PROTOCOLO EN LA SIGUIENTE NORMATIVA INTERNACIONAL Y NACIONAL.

## NORMATIVA INTERNACIONAL

El Salvador ha suscrito tratados, convenciones y protocolos como la “Convención sobre los Derechos del Niño” y otros relativos a la protección y cuidado necesario para el bienestar de la niñez; la “Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia contra la Mujer” conocida como “Convención Belem do Pará” y la “Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer” (CEDAW), que prohíbe la discriminación de derecho o de hecho, directa o indirecta contra las mujeres.

La protección y asistencia especial que el Estado debe brindar a las víctimas aparece regulada también en los principales instrumentos internacionales de Derechos Humanos, específicamente en:

- a) Declaración Universal de Derechos Humanos (artículo 8)
- b) Convención Americana sobre Derechos Humanos (artículo 25)
- c) Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (artículo 2)

- d) Convención sobre los Derechos del Niño (artículo 39)
- e) Convención Internacional para la Protección de las Personas con Discapacidad
- f) Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial (artículo 6)
- g) Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes (artículo 14)
- h) Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su resolución 40/34, de 29 de noviembre de 1985
- i) Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad<sup>2</sup>
- j) Guías de Santiago sobre Protección de Víctimas y Testigos<sup>3</sup>

- 
2. Aprobadas en la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, Brasilia, 4 a 6 de marzo de 2008.
  3. Documento aprobado en la XVI Asamblea General Ordinaria de la Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos, República Dominicana, 9 y 10 de julio de 2008, Punta Cana.

El Salvador ha suscrito tratados, convenciones y protocolos como la “Convención sobre los Derechos del Niño” y otros relativos a la protección y al bienestar de la niñez.

## NORMATIVA NACIONAL

Entre los principales instrumentos, tenemos:

- Constitución de la República
- Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia (LEPINA)
- Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres (LEIV)
- Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres (LIE)
- Ley Especial contra la Trata de Personas
- Ley de Equiparación de Oportunidades para las personas con Discapacidad
- Código Penal
- Código Procesal Penal (C. Pr. Pn)
- Política de Persecución Penal de la Fiscalía General de la República
- Guía para el uso de la Cámara Gesell, 2016

La aplicación y cumplimiento de estas normativas coadyuva a brindar una atención especializada a las personas que enfrentan hechos de violencia, considerando sus características específicas, en conformidad con el mandato contenido en el artículo 193 de la Constitución de la República.

## VII Modelo de atención legal y psicosocial

- ▶ CUANDO UNA PERSONA LLEGA A LA FGR A INTERPONER UNA DENUNCIA DE FORMA DIRECTA O A TRAVÉS DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL (PNC), LOS JUZGADOS O EL CENTRO DE SALUD, HAY QUE PRESUMIR QUE NO ES EL ÚNICO HECHO DE VIOLENCIA QUE HA ENFRENTADO, PERO SÍ EL QUE REBASÓ SU CAPACIDAD DE ESPERA Y DE TOLERANCIA.

Hay que reconocer el valor de las personas que acuden a la FGR para denunciar un delito, así como el posible miedo y escepticismo que sienten acerca de obtener una efectiva reparación del daño, sobre todo en los delitos de índole sexual, amenazas y violencia social.

Se debe tomar en cuenta que una de las principales características de las personas que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad, que han enfrentado o viven en contextos de violencia, es que sufren algo que en psicología se llama “herida psicosocial” y esta se hace evidente en el establecimiento de relaciones basadas en la desconfianza (Baró, 1990). Por eso, una de las principales tareas durante todo el proceso es la generación y recuperación de la confianza.

Un ejemplo de ello es la propuesta presentada por parte de niñas, niños y adolescentes participantes en el proyecto “Prevención de la violencia de género en centros escolares, (OXFAM-UNICEF)”. En un acto que se llevó a cabo el 31 de octubre de 2017 entregaron una serie de propuestas a cada una de las instituciones que participan en la atención, investigación y juzgamiento de los delitos sexuales. Entre éstas, hay algunas específicas para la FGR que se transcriben a continuación:

- “Investigar los casos que ya tienen, para determinar causas de violencia sexual y trabajar en ello”
- “Que sea rápido el proceso”
- “Que proporcionen un asesor al caso”
- “Activar con rapidez el IML<sup>4</sup>”
- “Tomar en cuenta lo que decimos”
- “Preguntas adecuadas según la edad, discretas y no tan fuertes”
- “Entrevistas en privado y sin presiones a la víctima”
- “Que deje hablar a las víctimas”
- “Que se pongan en nuestro lugar”
- “Que los fiscales sean honestos”
- “Resuelva el caso lo más rápido posible”
- “Supervisión ante un posible caso de corrupción interna y en otras instituciones derivadas”
- “Que sean abogados seguros y manejen adecuadamente el caso”

---

4. Instituto de Medicina Legal.





Este modelo propone la organización de una atención integral en las diferentes unidades de la FGR que tienen trato directo con personas que han enfrentado hechos de violencia, con el propósito de evitar la victimización secundaria. Describe las funciones principales de cada área y los enlaces al interior de la Institución.

La Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder establece en su párrafo 4: “Las víctimas serán tratadas con compasión y respeto por su dignidad. Tendrán derecho al acceso a los mecanismos de la justicia y a una pronta reparación del daño que hayan sufrido, según lo dispuesto en la legislación nacional”.

Y EN EL PÁRRAFO 6 ESTABLECE QUE SE FACILITARÁ ADECUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS A LAS NECESIDADES DE LAS VÍCTIMAS, CONFORME A LOS SIGUIENTES LITERALES:

- A)** INFORMANDO A LAS VÍCTIMAS DE SU PAPEL Y DEL ALCANCE, EL DESARROLLO CRONOLÓGICO Y LA MARCHA DE LAS ACTUACIONES, ASÍ COMO DE LA DECISIÓN DE SUS CAUSAS, ESPECIALMENTE CUANDO SE TRATE DE DELITOS GRAVES Y CUANDO HAYAN SOLICITADO ESA INFORMACIÓN;
- B)** PERMITIENDO QUE LAS OPINIONES Y PREOCUPACIONES DE LAS VÍCTIMAS SEAN PRESENTADAS Y EXAMINADAS EN ETAPAS APROPIADAS DE LAS ACTUACIONES, SIEMPRE QUE ESTÉN EN JUEGO SUS INTERESES, SIN PERJUICIO DEL ACUSADO Y DE ACUERDO CON EL SISTEMA NACIONAL DE JUSTICIA PENAL CORRESPONDIENTE;

- C)** PRESTANDO ASISTENCIA APROPIADA A LAS VÍCTIMAS DURANTE TODO EL PROCESO JUDICIAL;
- D)** ADOPTANDO MEDIDAS PARA MINIMIZAR LAS MOLESTIAS CAUSADAS A LAS VÍCTIMAS, PROTEGER SU INTIMIDAD, EN CASO NECESARIO, Y GARANTIZAR SU SEGURIDAD, ASÍ COMO LA DE SUS FAMILIARES Y LA DE LOS TESTIGOS EN SU FAVOR, CONTRA TODO ACTO DE INTIMIDACIÓN Y REPRESALIA;
- E)** EVITANDO DEMORAS INNECESARIAS EN LA RESOLUCIÓN DE LAS CAUSAS Y EN LA EJECUCIÓN DE LOS MANDAMIENTOS O DECRETOS QUE CONCEDAN INDEMNIZACIONES A LAS VÍCTIMAS.

En concordancia con lo anterior, la FGR presenta un modelo de atención legal y psicosocial en todos los momentos del proceso y las áreas responsables.

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

# MODELO DE ATENCIÓN LEGAL Y PSICOSOCIAL



< ATENCIÓN INICIAL 1

< ATENCIÓN LEGAL 2





ATENCIÓN  
PSICOLÓGICA



ATENCIÓN  
EN TRABAJO  
SOCIAL



ATENCIÓN  
MÉDICA



ATENCIÓN  
LÚDICA



## ATENCIÓN INICIAL

Se refiere al primer contacto que la persona tiene con la FGR. Incluye la atención con personal de seguridad y del área de recepción.

### a) Personal de Seguridad de la Institución

Es el primer contacto que tiene la persona usuaria con la FGR. Es muy importante que no se vulneren sus derechos solicitándole información acerca del caso, dando opinión, negándole el servicio o refiriéndola a otra institución.

#### **Las funciones del personal de seguridad únicamente son:**

1. Preguntar si la persona asiste por información, denuncia o cita.
2. Solicitar la identificación y entregar gafete de visita en caso de ser esta la práctica en la sede fiscal.
3. Pasar a la sala de espera de recepción.
4. Proporcionar silla de rueda, si se cuenta con el recurso y la persona la requiera.

### b) Recepción

La persona designada al área de recepción de las sedes fiscales identifica con documento a la persona usuaria, verifica el servicio que solicita y registra en el sistema el motivo de atención sin pedirle detalles, para evitar que la víctima tenga que narrar varias veces los hechos.

Si es por cita, dará aviso al área correspondiente; si es para interponer denuncia, pasará a recepción de denuncias o receptoría.

#### **Funciones del personal de recepción:**

1. Identificar con documento.
2. Registrar en sistema documentación y motivo de atención sin detallar.

3. Proporcionar formatos de certificación e informar acerca de su llenado, en caso de ser requerido.

## ATENCIÓN LEGAL

Según el artículo 193, numerales 1° y 4° de la Constitución de la República, la FGR tiene como mandato defender los intereses del Estado y de la sociedad; así como promover la acción penal de oficio o a petición de parte. En cumplimiento de este mandato, debe brindar una atención integral a las personas usuarias de la Institución, independientemente de que el hecho enfrentado sea o no una infracción penal.

La atención legal en todo momento debe estar basada en el respeto a los Derechos Humanos, el trato digno y darse con calidad y calidez, considerando la condición de vulnerabilidad de las personas víctimas, de acuerdo con la LEPINA (artículo 51), la LEIV (artículo 57), la LIE, el C. Pr. Pn. (artículo 106), las Reglas de Brasilia y la PPP (artículo 2 y siguientes).

La atención legal en la FGR inicia en el área de recepción de denuncias y continúa con la asignación de la o el fiscal a cargo del caso, de acuerdo con el siguiente proceso:

### a) Recepción de denuncias

Cualquier institución o persona puede acudir a una sede fiscal a interponer un aviso, denuncia o querrela, de acuerdo con el artículo 260 del C. Pr. Pn., procediendo la apertura del expediente de investigación.

Según el artículo 193, la FGR tiene como mandato defender los intereses del Estado y de la sociedad.

Los casos pueden iniciarse de la siguiente forma:

1. Por medio de la PNC, ya sea en etapa de flagrancia o por aviso, localización de víctimas, medios de comunicación, información anónima o por denuncia escrita.
2. Por denuncia a FGR de forma verbal o escrita, aviso, certificación de los diferentes tribunales, informe de Junta de Protección de la Niñez y Adolescencia (JPNA), Ciudad Mujer, sistema de salud o querrela.

El área de recepción de denuncias sigue los siguientes pasos:

» **Si el caso es en flagrancia:**

1. Iniciar expediente.
2. Referir a hospital cuando proceda, coordinándose con PNC.
3. Girar oficio al IML, si procede.
4. Coordinar la atención en crisis, cuando proceda.

» **Si el caso es con denuncia:**

1. Verificar el estado en que llega la persona y evaluar si necesita atención médica o psicológica antes de tomarle la denuncia.
2. Verificar si ya recibió atención en otras instancias del sistema de salud, ISDEMU o JPNA, y en qué consistió dicha atención, para no retomar algún proceso que implique duplicar acciones que pudieran constituirse en victimización secundaria para la persona.
3. Orientar y acompañar para que consulte en el sistema de salud en casos de violencia sexual, cuando proceda.
4. Iniciar expediente, tomar la denuncia en espacio privado y con la mayor confidencialidad posible.



5. Explicar el procedimiento a seguir.
6. Girar oficios al IML, cuando procede.
7. Solicitar a los Juzgados que dicten las medidas de protección respectivas.
8. Coordinar con otras instituciones la remisión a casa de acogida según el caso.
9. Brindar la asesoría necesaria cuando no procede la denuncia en FGR.
10. Derivar a Juzgado de Paz, ISDEMU, PGR, JPNA y otras instancias.

Cualquier institución o persona puede acudir a una sede fiscal a interponer un aviso, denuncia o querrela.

### ES INDISPENSABLE QUE EL PERSONAL DE RECEPCIÓN DE DENUNCIAS REALICE LO SIGUIENTE:



DOCUMENTAR ASESORÍA O DERIVACIÓN.



BRINDAR INFORMACIÓN CON LENGUAJE SENCILLO Y CLARO.



DAR AVISO A LA JEFATURA CUANDO UNA PERSONA NECESITA ATENCIÓN EN CRISIS.

## b) Atención Fiscal

ARTÍCULO 2, PÁRRAFO 1º DE LA POLÍTICA DE PERSECUCIÓN PENAL:

“LOS AGENTES AUXILIARES PROCURARÁN LA TUTELA EFECTIVA DE LOS DERECHOS DE LA VÍCTIMA A LA VERDAD, ACCESO A LA JUSTICIA, PROTECCIÓN, RESTAURACIÓN INTEGRAL, RESTAURACIÓN Y RESTITUCIÓN DE SUS DERECHOS ESTABLECIDOS EN LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA, TRATADOS INTERNACIONALES RATIFICADOS POR EL SALVADOR, CÓDIGO PROCESAL PENAL Y DEMÁS LEYES VIGENTES; EVITANDO SU REVICTIMIZACIÓN O ETIQUETAMIENTO”.

A fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en este artículo, las y los fiscales deben seguir los siguientes lineamientos:

1. Informar con veracidad y lenguaje sencillo sobre el proceso penal y los Derechos Humanos de las víctimas que han sido violentados (artículo 106 del C. Pr. Pn; 57 de la LEIV; y, 51 y siguientes de la LEPINA).
2. Cuando se trate de una niña, niño o adolescente, dar una atención con base a los principios de Interés Superior de la niña, niño y adolescente y del ejercicio progresivo de sus facultades (artículos 12 y 10 de la LEPINA)
3. Realizar entrevista sin victimización secundaria: no juzgar, libre de estereotipos, dar información oportuna y adecuada. Ver anexo 1.

4. Referir inmediatamente a atención psicológica dentro de la FGR o a otra institución a víctimas de violencia intrafamiliar, violencia sexual, trata de personas, niñez, adolescencia o cuando la persona lo solicite.
5. Referir a Trabajo Social cuando proceda, para verificar las condiciones de vulnerabilidad, dependencia económica, apoyo familiar, entre otros.
6. Brindar primeros auxilios psicológicos cuando se requiera. Ver anexo 2.
7. En los casos de niñez y adolescencia, remitir con carácter de urgente el aviso a la JPNA sobre la amenaza o violación a sus Derechos, a fin de que se dicten las medidas de protección procedentes (artículos 119 y siguientes de la LEPINA), y compartir con dicha junta los avances del proceso y diligencias que puedan ser útiles para el establecimiento de las medidas de protección y la investigación.
8. Coordinar con otras instituciones como PNC, Ciudad Mujer, hospitales o las que sean necesarias.
9. Realizar la investigación de acuerdo con las guías y protocolos de actuación fiscal vigentes.
10. Preparar a niñas, niños y adolescentes, mujeres y otras poblaciones en condición de vulnerabilidad para la toma de testimonio en Cámara Gesell. Esta preparación debe incluir información sobre en qué consiste la toma de testimonio y la importancia de narrar los hechos sin omitir ni cambiar información.

A continuación se enlistan las principales prácticas que ayudan a evitar la victimización secundaria, recolectadas durante la etapa de construcción de este protocolo:

Los y las fiscales deben realizar entrevistas sin victimización secundaria: no juzgar, libre de estereotipos, entre otros.

## PRÁCTICAS CORRECTAS DURANTE LA ATENCIÓN

- ✔ Preguntar solo la información necesaria para el proceso.
- ✔ Leer con detenimiento el expediente o reporte recibido.
- ✔ Asegurar a la persona que ella no es la culpable, que quien cometió el delito sí lo es.
- ✔ Ver a la víctima como una persona con criterio y recursos emocionales para afrontar la situación.
- ✔ Informar a la persona que tiene derecho a ser acompañada por alguien de su confianza.
- ✔ Si está en crisis o corre peligro, verificar si viene acompañada por una persona de su confianza o si desea llamarle.
- ✔ Verificar que la persona acompañante no sea la persona agresora o cómplice, en especial cuando las condiciones de vulnerabilidad de la víctima sean altas.
- ✔ Solicitar que inmediatamente se realice el anticipo de prueba testimonial en Cámara Gesell, si la persona se encuentra en condiciones de vulnerabilidad y preparada para ello. También debe solicitarse como medida ordinaria de protección para las personas en calidad de testigo o víctima.
- ✔ Asegurar que el distorsionador de voz esté activado en el equipo de la Cámara Gesell o que sea llevado un aparato adicional para la toma de testimonio a personas con régimen de protección.
- ✔ Indagar si hay más víctimas del mismo delito dentro de la familia, comunidad o institución, aunque haya pasado mucho tiempo.
- ✔ Dar a conocer a través de los medios de comunicación la captura de agresores seriales u otros delitos como la estafa y motivar a que otras probables víctimas denuncien.

- ✔ Escuchar activamente sin interrumpir el relato libre al inicio de la atención, posteriormente hacerlo mesuradamente y solo cuando sea necesario precisar algún dato.
- ✔ Contar con un directorio local interinstitucional actualizado y ofrecer información pertinente para que la persona se pueda ubicar.
- ✔ Asesorar acerca de las acciones de prevención que debe tomar personalmente para protegerse de la persona agresora. Por ejemplo, crear una red de apoyo cercana y tener un plan de huida.
- ✔ Hablar o dirigirse a la persona buscando fortalecer sus propias acciones y se reconozca como Sujeta de Derechos.
- ✔ Ofrecer una atención laica, en conformidad con el artículo 4, literal e) de la LEIV.
- ✔ Indagar si la persona ha recibido atención en alguna ONG o institución local, y si le gustaría continuar con ella, ya sea porque su caso no corresponde a la FGR o como complemento del proceso que se llevará a cabo. Además, informarle que aunque reciba atención en otra institución, la FGR paralelamente coordinará con el IML y equipo interno de atención para efectos del proceso.
- ✔ Fundamentar sus peticiones y decisiones con enfoque de Derechos Humanos, considerando la protección integral a la niñez y adolescencia, la igualdad entre géneros, la inclusión de las poblaciones más vulnerables y la diversidad sexual.
- ✔ Solicitar a la PGR (Procuraduría General de la República) o Juzgado nombrar a una procuradora o un procurador de familia, cuando los familiares de niñas, niños o adolescentes no quieren acompañar el proceso o no se encuentran en condiciones de hacerlo, de conformidad con los artículos 224 del Código de Familia y 120 de la LEPINA. Esto sin dejar de activar medidas protectoras interinstitucionales.
- ✔ Informar a la JPNA y tomar las medidas que garanticen el interés superior de la niñez y adolescencia, cuando se sospeche que se están vulnerando los derechos de una niña, un niño o adolescente, de conformidad con lo establecido en los artículos 12 de la LEPINA y 3.1 de la CDN.

- ✔ Cuando la víctima tiene menos de 18 años se activa el sistema de protección integral para la niñez y adolescencia y las medidas cautelares correspondientes. La niñez víctima y testigo tiene prioridad absoluta.
- ✔ Cuando es una persona de la población LG-BTI quien hace la denuncia, preguntar cuál es el nombre por el que es conocida socialmente, anotarlo y llamarla por ese nombre, especialmente en el caso de las personas trans.
- ✔ Asesorar acerca de las organizaciones que defienden los Derechos de las personas cuya identidad y expresión de género no corresponden a su sexo biológico. Así como del servicio del Call Center 131, para brindar asistencia y atención a personas LGBTI.
- ✔ Conocer y respetar las garantías procesales de las mujeres, niñas, niños y adolescentes que enfrentan hechos de violencia, según los artículos 57 de la LEIV, 51 de la LEPINA y 106 del C. Pr. Pn.
- ✔ Visibilizar las funciones de las oficinas de la FGR en las sedes de Ciudad Mujer: asesoría legal, toma de denuncias, derivación a peritajes o a otros servicios dentro de la sede, y remisión si es necesario, a la oficina fiscal correspondiente.
- ✔ Socializar información relevante para la víctima, como por ejemplo la atención que brinda la FGR dentro de Ciudad Mujer y la posible dualidad de acciones del área de psicología, para que prevalezca la decisión de la víctima de a dónde acudir, según la disponibilidad de atención.
- ✔ Fundamentar, cuando proceda, la jurisdicción de los Tribunales Especializados para una Vida Libre de Violencia y Discriminación para las Mujeres, de acuerdo con su competencia específica definida en el Decreto 286, artículo 2.
- ✔ Agotar todas las acciones de la actividad probatoria, priorizando la prueba científica, documental, indiciaria, tecnológica, entre otras.
- ✔ Actualizarse en jurisprudencia, normativas, doctrina nacional e internacional, observaciones generales y otros instrumentos referentes a la reparación integral a víctimas.

- ✔ Fundamentar debidamente los escritos, solicitudes y audiencias, con doctrina y jurisprudencia en Derechos Humanos.
- ✔ Oponerse a la ampliación de peritaje psicológico, estudio social o reconstrucción de los hechos, cuando la defensa lo solicite y pudiera ser una práctica de victimización secundaria o dilación del proceso.
- ✔ Oponerse a la práctica de reconocimiento de genitales de la víctima como prueba única de acceso carnal, cuando no sea necesario.
- ✔ El personal fiscal informa a la víctima, si es el caso, que se recurrirá el fallo y que el proceso aún no se cierra.
- ✔ Mantener una estrecha comunicación con la víctima o testigo para informar cuando debe asistir a la audiencia y cuando ya no es necesario.
- ✔ Si el anticipo de prueba ya fue realizado, no debe ofrecerse el testimonio de la víctima en vista pública para que ella directamente declare en juicio.
- ✔ Trabajar en coordinación con todas las áreas cuando se cuente con equipo multidisciplinario.
- ✔ Describir el espacio donde se encuentran, si la persona es ciega. Recurrir a un intérprete de señas si es sorda. No asumir que porque usa muletas quiere estar sentada todo el tiempo. Preguntar si la discapacidad es temporal o permanente y cómo incide en la vulneración de sus Derechos.
- ✔ Conocer y solicitar como parte de la reparación integral, medidas de equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad, con énfasis en la niñez y adolescencia.
- ✔ Hacer valer el Derecho de Identidad a una persona que no cuente con ella: identificarla con testigos, hacerle un reconocimiento médico de edad media para calificar delitos y derivarla a la PGR, de tal manera que a la par del proceso en la Fiscalía también se le haga valer su Derecho de Identidad.
- ✔ Cuando la persona indocumentada sea migrante, la FGR contactará con el consulado de

su país de origen para obtener documento de identidad. Si no hay consulado, se contactará con el Ministerio de Relaciones Exteriores para que realice el trámite correspondiente. En todo caso, no puede negarse la atención a una persona o ponerla en riesgo por no tener sus documentos de identidad.

- ✔ Referir a un programa que pueda ofrecer protección a la persona que ha colaborado con la justicia, en calidad de víctima o testigo, y cuya vida corre peligro. Certificar la denuncia para que pueda solicitar asilo si así lo decide.
- ✔ Dar atención a las familias desplazadas por pandillas, víctimas del delito de “Limitación ilegal a la libertad de circulación” y hacer coordinaciones interinstitucionales con alcaldías, la UTE y otras instituciones que tengan casas de acogida seguras para familias completas.
- ✔ El autocuido de cada garante de Derechos es un hábito que permite la atención con calidad y calidez.
- ✔ Buscar como garante de Derechos la formación continua y alcanzar personalmente una vida libre de violencia.



## ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Para la reparación integral es importante garantizar la rehabilitación psicológica, sobre todo de niñas, niños, adolescentes, mujeres y otras poblaciones en situación de vulnerabilidad, sin excluir a otras víctimas que la requieran. En caso que la sede fiscal no cuente con personal especializado, realizará las coordinaciones necesarias para que esta atención sea brindada por otra institución.

La atención especializada en psicología implica todo un proceso durante el cual se trabaja el Anticipo de Prueba Testimonial en Cámara Gesell, testimonio en Vista Pública, presentación en audiencias y otras diligencias.

Este proceso no se puede realizar en una sesión, dependerá de la dinámica emocional de cada persona, pues el abordaje se hace por áreas de impacto y eso conlleva en promedio de 10 a 12 sesiones terapéuticas. **Solo las personas con alto grado de resiliencia pueden lograrlo en tres o cuatro sesiones.**

La formación profesional de quienes integran el área de psicología debe incluir los enfoques victimológico, de género, de protección integral a niñez y adolescencia, de diversidad e inclusión.

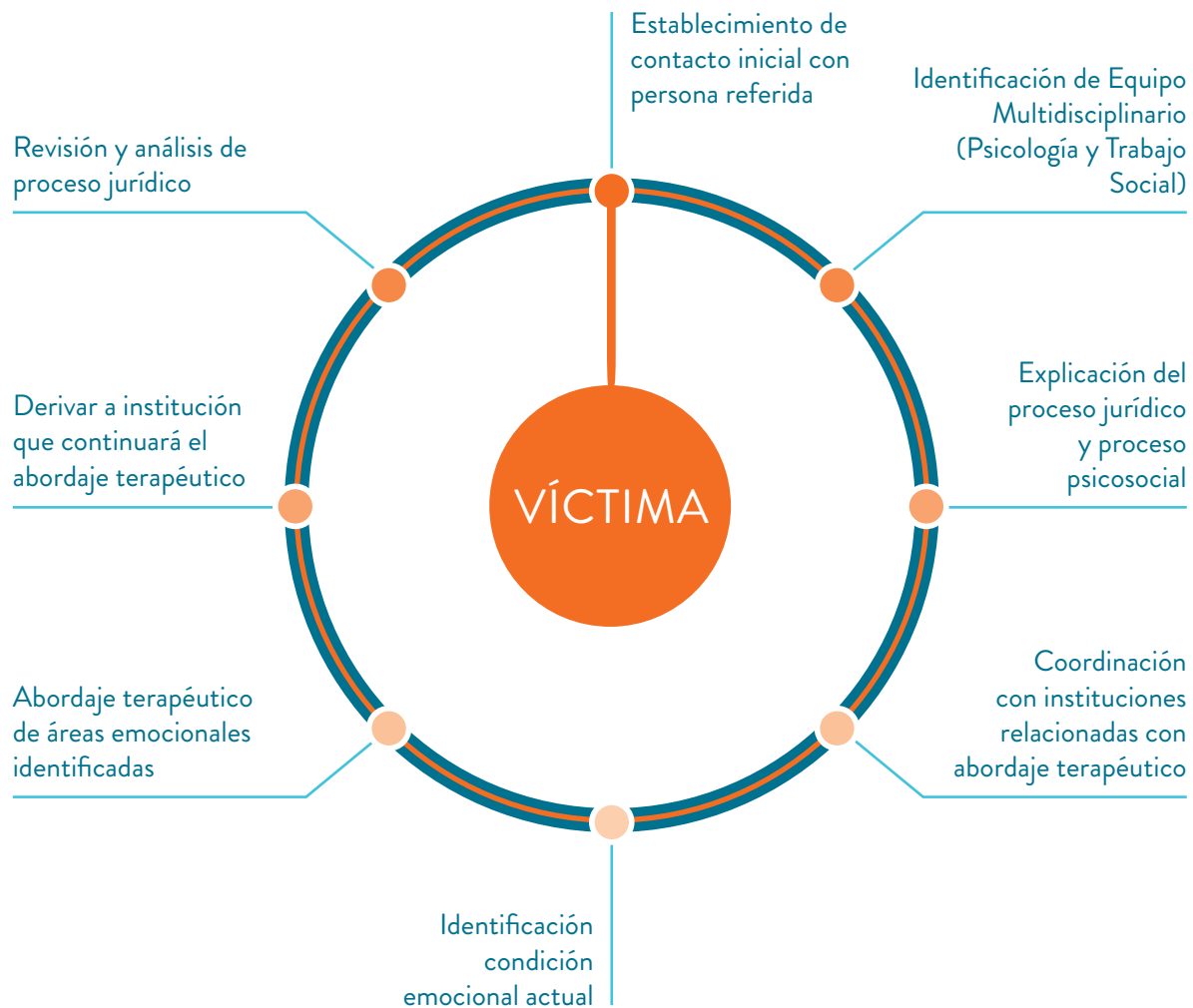
En caso que la sede fiscal no cuente con el personal especializado, realizará coordinaciones para que esta atención sea brindada por otras instituciones.

El seguimiento en esta área no concluye con la resolución judicial del caso, ya que la reparación integral incluye la garantía de rehabilitación. La derivación hacia otra institución para continuar tratamiento debe considerar la opinión de la persona atendida y su viabilidad.

Los principales aspectos a considerar en la atención psicológica en la sede fiscal son:

1. Priorizar la atención a niñez, adolescencia y otras poblaciones vulnerables.
2. Brindar atención laica, con información científica y basada en los Derechos Humanos.
3. Elaborar informe preliminar a solicitud del personal fiscal.
4. Asegurar, cuando proceda, que el informe psicológico preliminar esté completo e incluya información que permita las 5 garantías de reparación integral: restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y no repetición.
5. Coordinar interinstitucionalmente.
6. Derivar hacia otra institución, si es necesario, para continuar con el tratamiento psicológico.
7. Definir de común acuerdo con la persona que está recibiendo la atención si será referida y a dónde.
8. Manejar la información con discreción y cautela.
9. Dar seguimiento psicológico incluso después de terminado el proceso legal.

## PROCEDIMIENTO PARA CREAR CONDICIÓN EMOCIONAL PARA EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y JUDICIAL



## ATENCIÓN ÁREA DE TRABAJO SOCIAL

Las unidades que cuentan con profesionales de Trabajo Social deberán aportar elementos que contribuyan a garantizar la reparación integral a las víctimas. Esta área, lleva a cabo las siguientes actividades:

1. Valorar los riesgos del entorno de la víctima y sus familiares.
2. Identificar y activar redes de apoyo.
3. Enlazar con otras instituciones.
4. Realizar investigación de campo o visita domiciliaria cuando proceda.
5. Elaborar informe social.
6. Hacer estudio socioeconómico.
7. Orientar para la construcción de un proyecto de vida.
8. Integrar al expediente único del equipo multidisciplinario el informe de Trabajo Social, en el que se documente cada acción y describan las situaciones en que se encuentra la persona atendida.

## ATENCIÓN ÁREA LÚDICA

Las sedes que cuentan con ludoteca hacen uso de ella tanto para llevar a cabo las entrevistas y terapias como para que las niñas y los niños puedan jugar mientras que sus acompañantes reciben atención.

El juego permite elaborar conflictos, expresar emociones y es una forma en que la niñez aprende a vivir. Si una niña o niño llega con un peluche, cobija, muñeca u otro juguete es

importante que se le permita tenerlo con él durante las diligencias. En estos juguetes la niñez deposita afecto, convirtiéndose en objetos transicionales (Winnicott).<sup>5</sup>

Cuando no se cuente con ludoteca es deseable tener algunos juguetes como pelotas antiestrés, crayones, rompecabezas sencillos, piezas de construcción tipo legos y otros, que permitan a las niñas y los niños entretenerse y comunicarse en una condición amable o menos hostil.

Las características claves de los espacios lúdicos son:

1. Ambiente no formal; con área destinada a la atención a niñas, niños y adolescentes.
2. Material lúdico en buenas condiciones y acorde a las edades de la población a ser atendida.
3. Respeto de las reglas para uso del espacio.

## ATENCIÓN ÁREA MÉDICA

Esta área tiene como objetivo brindar la profilaxis a ITS (infecciones de transmisión sexual), VIH/SIDA (virus de inmunodeficiencia humana) y la

---

5. Winnicott, D, La naturaleza humana, Paidós Ibérica, 1971.

Si la sede no cuenta con ludoteca es deseable tener algunos juguetes como pelotas antiestrés, crayones, rompecabezas sencillos, etc.

anticoncepción de emergencia. Los servicios incluyen una atención integral, y a la fecha atiende a víctimas y familiares.

Como resultado de coordinaciones interinstitucionales, algunas UAEM cuentan con servicio médico para las personas víctimas que han enfrentado abuso sexual y violencia intrafamiliar, siendo en esta área donde se brinda la atención antes indicada.

Si la FGR no cuenta con el medicamento, el área médica explica detalladamente la importancia de seguir este tratamiento, los riesgos de no hacerlo y da referencia a los centros de salud que cuentan con el servicio.

Aspectos relevantes de la atención médica son:

1. Atención integral a víctimas y familiares.
2. Coordinar y dar referencia a unidad de salud y hospitales para atención.
3. Administración de medicamentos para profilaxis a ITS y al VIH/SIDA y la anticoncepción de emergencia o referencia para que le sean administrados.

## **VIII Atención a otras poblaciones en situación de vulnerabilidad**

- DE ACUERDO CON LAS REGLAS DE BRASILIA SOBRE ACCESO A LA JUSTICIA DE LAS PERSONAS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD, LAS CAUSAS DE ESTA CONDICIÓN PUEDEN SER: EDAD, DISCAPACIDAD, MINORÍAS INDÍGENAS, VICTIMIZACIÓN, MIGRACIÓN, POBREZA, GÉNERO-SEXO, PERTENENCIA A MINORÍAS Y PRIVACIÓN DE LIBERTAD. POR EJEMPLO, VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS, PERSONAS LESBIANAS, GAIS, BISEXUALES, TRANS E INTERSEXUALES (LGBTI), PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.

Es importante que esta población sea tomada en cuenta, tanto para activar la actuación de las otras instituciones garantes como para salvaguardar su integridad.

En este apartado se hace referencia a las personas LGBTI, y otras personas en condición de vulnerabilidad. Incluye un glosario con los términos adecuados para referirse a ellas y los principales mitos sobre diversidad sexual cuyas aseveraciones todavía son consideradas como verdaderas por una parte significativa de la sociedad y que pueden ocasionar victimización secundaria.

## PERSONAS LGBTI

La población LGBTI es víctima de discriminación, rechazo e intolerancia, representando una violación a sus Derechos Humanos, en cuanto a su integridad física, personal y sexual, basada en su género; y la más grave expresión de rechazo se evidencia en los asesinatos por odio, especialmente hacia mujeres trans.

Conocer y referirse a esta población con los términos y estándares elaborados por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) es una forma de evitar la victimización secundaria por lo que a continuación se presenta un glosario y en el Anexo No 2 se hace referencia a los mitos más frecuentes sobre diversidad sexual.<sup>6</sup>



---

6. Normativa Nacional e Internacional Diversidad Sexual. 2-Mitos sobre Diversidad Sexual y Glosario, elaborado por la Dirección de Diversidad Sexual de la Secretaría de Inclusión Social de la Presidencia, tomado de: [http://www.conaipd.gob.sv/?page\\_id=559](http://www.conaipd.gob.sv/?page_id=559) en fecha 22 de enero de 2018.



## GLOSARIO REFERENTE A DIVERSIDAD SEXUAL

- a) **Diversidad sexual:** término que encierra y celebra todas las formas de expresión que muestran las diferentes orientaciones sexuales (homosexual, bisexual y heterosexual) y la identidad de género (transgénero y transexual).
- b) **Identidad de género:** se refiere a la vivencia individual e interna de género que cada persona siente profundamente, que podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento; incluyendo la vivencia personal del cuerpo y otras expresiones de género como vestimenta, modo de hablar, expresarse, etcétera.
- c) **Expresión de género:** modo en que una persona comunica su identidad de género a otras, a través de conductas, manera de vestir, peinados, voz o características corporales.
- d) **Orientación sexual:** se refiere a la atracción emocional, afectiva, física y sexual que una persona siente por otra. La orientación sexual puede ser heterosexual, homosexual y bisexual.
- e) **LGBTI:** acrónimo inclusivo utilizado para referirse a “Lesbiana, Gay, Bisexual, Trans e Intersexual”.
- f) **Lesbiana:** mujer que se siente atraída emocional, afectiva, física y sexualmente por otra mujer.
- g) **Gay:** hombre que se siente atraído emocional, afectiva, física y sexualmente por otro hombre.

Referirse a la población LGBTI con los términos elaborados por la CIDH y la OMS es una forma de evitar la victimización secundaria.

- h) **Bisexual:** persona que es atraída emocional, afectiva, física y sexualmente tanto por hombres como por mujeres. No significa que mantiene relaciones con ambos sexos, ni que es promiscua.
- i) **Transgénero:** término general para quienes tienen identidad de género y expresión de género diferentes a su sexo biológico.
- j) **Transexual:** persona cuya identidad de género es diferente a su sexo biológico. Las personas transexuales modifican sus cuerpos mediante el uso de hormonas o cirugías para que su sexo coincida con su identidad de género.
- k) **Travesti:** persona que se viste con ropa del género opuesto, pero no necesariamente se identifica con ese género. A menudo el término se utiliza de manera errónea para referirse a personas transgénero y transexuales.
- l) **Intersexualidad:** término general usado para una variedad de condiciones por las cuales una persona nace con una anatomía que no parece corresponder a la típica definición de mujer u hombre. Estas personas eran conocidas anteriormente como hermafroditas, término que debe evitarse por ser discriminatorio.

## PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Las personas con discapacidad tienen derecho al acceso a la justicia en iguales condiciones que las demás personas, a expresar sus opiniones y a que se les respete su honor y su reputación.

La Convención Internacional para la Protección de las Personas con Discapacidad establece:

- Los Estados Partes asegurarán que las personas con discapacidad tengan acceso a la justicia en igualdad de condiciones que las demás personas, incluso mediante ajustes de

procedimiento y adecuados a la edad, para facilitar el desempeño de sus funciones efectivas como participantes directas e indirectas, incluida la declaración como testigos, en todos los procedimientos judiciales, con inclusión de la etapa de investigación y otras etapas preliminares. (Artículo 13 numeral 1)

- Las personas con discapacidad tienen derecho a expresar sus opiniones con libertad, a comunicarse de la forma que elijan y a que la información sea accesible. (Artículo 21)
- Las personas con discapacidad tienen derecho a proteger su vida privada, su honor y su reputación. (Artículo 22)

Para hacer referencia a la discapacidad de una persona, hay que tomar como base la convención señalada, en la cual se clasifica la discapacidad en cuatro grandes rubros:

1. Las personas con discapacidad física son aquellas que poseen una condición de movilidad reducida u otra deficiencia en cualquier otra parte de su cuerpo.
2. Las personas con discapacidad intelectual son aquellas que necesitan más apoyos para aprender, comunicarse o realizar actividades de la vida diaria.
3. Las personas con discapacidad mental son aquellas que necesitan apoyos para interactuar en el entorno, debido a que sienten o perciben cosas que en realidad no existen.
4. Las personas con discapacidad sensorial por lo general presentan discapacidad visual o auditiva, pero también puede presentarse en otros sentidos.

Los Estados Partes asegurarán que las personas con discapacidad tengan acceso a la justicia en igualdad de condiciones que las demás personas.

Cuando la discapacidad visual de una persona es total se le llama persona ciega y cuando la discapacidad auditiva es total se le llama persona sorda. No debe utilizarse términos como sordo mudos, inválidos, impedidos, limitados, minusválidos. Siempre hay que anteponer la palabra persona pues ella no se define por su discapacidad.

En el caso de la niñez con discapacidad es muy importante que la FGR verifique que además de la atención por el delito o tipo de violencia que ha enfrentado, no se le estén vulnerando otros derechos como educación, salud, protección y desarrollo integral.



## PERSONAS ADULTAS MAYORES

Aunque no todas las personas adultas mayores presentan alguna discapacidad evidente hay que considerar que cuando han enfrentado un hecho de violencia o delito requieren una protección especial por parte de la FGR.

Es indispensable explorar si no están expuestas a violencia intrafamiliar, si tienen acceso a controles y tratamientos para su salud; identificar una persona responsable que de ser necesario complete la información requerida.

El enfoque de género debe estar presente pues las mujeres adultas mayores fueron criadas con patrones aún más rígidos en cuanto a la desigualdad en relación con los hombres para tener acceso a la educación, trabajo remunerado, control y decisión sobre su maternidad,

su salud sexual, sus bienes y recursos. La violencia hacia la mujer muchas veces está naturalizada y justificada incluso por ellas.

En cuanto a personas adultas mayores si ya no son productivas económicamente hay que considerar que la dependencia hacia la familia también puede ponerlas en situación de vulnerabilidad y riesgo de sufrir violencia.

La forma correcta de dirigirse a ellas es como personas adultas mayores. Hay que evitar los términos: vieja o viejo, tercera edad, ancianito, abuelo, abuela, entre otros. Al igual que las otras poblaciones en condición de vulnerabilidad, la palabra personas denota que se les reconoce como sujetas de derechos, que no se les etiqueta ni define por su vulnerabilidad y que ésta es considerada únicamente para equiparar las condiciones y pueda tener acceso a la justicia en igualdad.

Las mujeres adultas mayores fueron criadas con patrones aún más rígidos en cuanto a desigualdad en relación con los hombres.



## IX Autocuidado para personal de la FGR

- ▶ EL PERSONAL QUE TRABAJA EN CONTACTO DIRECTO CON PERSONAS QUE HAN ENFRENTADO SITUACIONES DE VIOLENCIA O DELITO, ESTÁ EN RIESGO DE PRESENTAR EL SÍNDROME DEL QUEMADO O BURNOUT, EL CUAL PODRÍA AFECTAR LA SALUD FÍSICA Y MENTAL.

La OMS define el estrés como el “conjunto de reacciones fisiológicas, que preparan al organismo para la acción”. El estrés laboral es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, y uno de los grupos más afectados lo constituye el personal de salud y de justicia.<sup>7</sup>

El estrés laboral permanente y crónico da lugar al Síndrome del Quemado o Burnout que es un proceso insidioso y modo paulatino, de difícil predicción y a medida que avanza aumenta su severidad. Uno de sus signos puede ser que el personal no brinde la atención de acuerdo con los criterios establecidos y cometa “errores” que en el caso de la FGR son constitutivos de victimización secundaria.

Para prevenir su aparición es necesario que cada persona identifique sus factores protectores que le permiten recuperar el contacto con otras áreas de la vida.

---

7. OMS, [https://prezi.com/5\\_idn\\_eqq2cd/la-oms-define-el-estres-como-el-conjunto-de-reacciones-fisi/](https://prezi.com/5_idn_eqq2cd/la-oms-define-el-estres-como-el-conjunto-de-reacciones-fisi/) recuperado el 2 de diciembre de 2017.

- El autocuido se constituye así en una necesidad para conservar la salud física y mental, y para brindar una atención sin victimización secundaria.
- Algunos factores protectores pueden ser: trabajar en el cambio de creencias limitantes hacia creencias facilitadoras, hacer ejercicio físico, descansar, convivir en armonía con la familia, jugar, estudiar, practicar alguna actividad artística, espiritual, recreativa, etcétera.

Es deseable que cada persona distribuya su autocuido en las acciones siguientes:

#### ACCIONES COTIDIANAS

- Practicar la respiración profunda
- Relajación breve
- Visualización de imágenes agradables
- Realizar pausas para flexibilizar
- Relajar los músculos
- Compartir un tiempo de comida con la familia en un ambiente sin violencia

#### ACCIONES SEMANALES

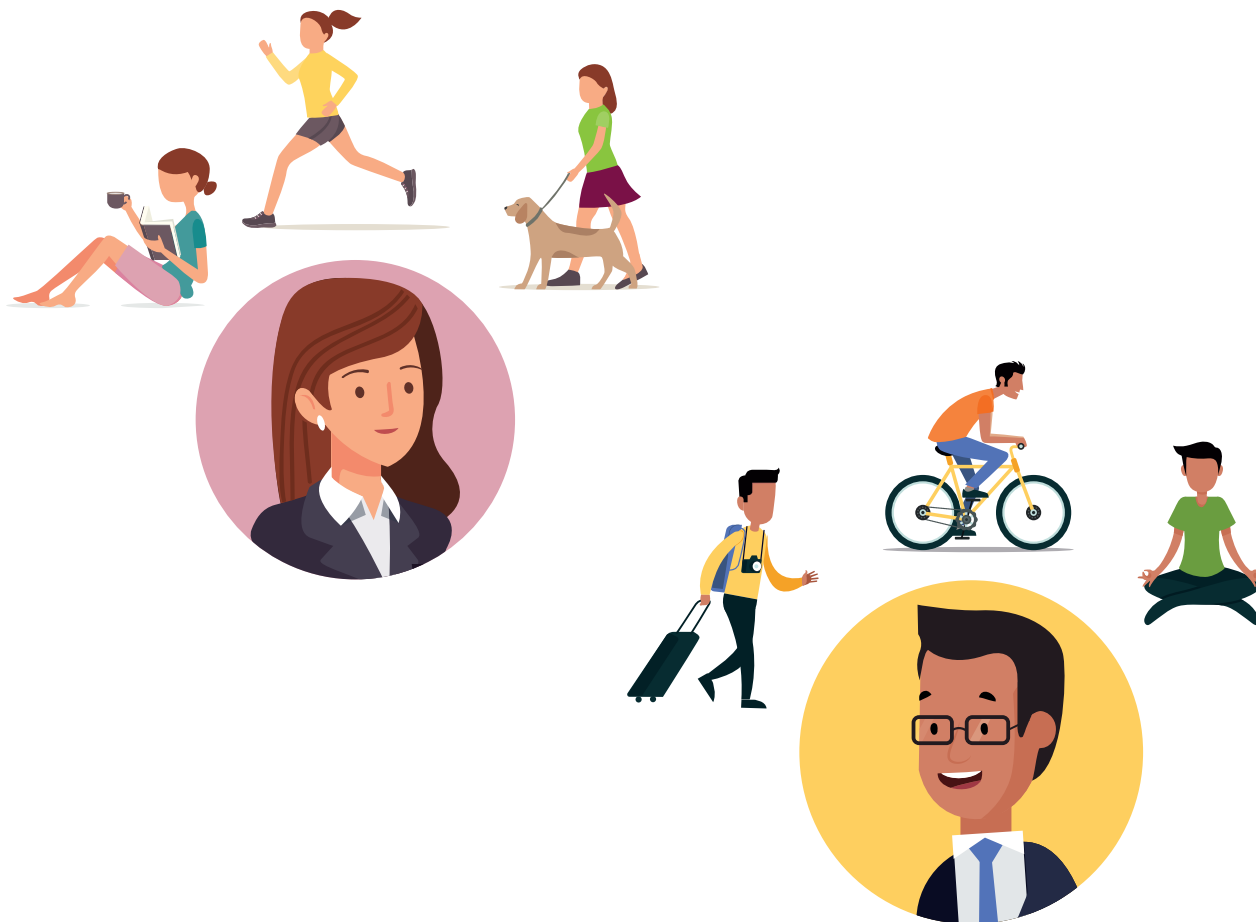
- Realizar convivencia familiar
- Practicar deporte
- Leer libros
- Definir tiempo para el ocio y la diversión

#### ACCIONES OCASIONALES

- Se ubican en los periodos vacacionales, cuando se reciben visitas o cuando son programadas por la Institución

El estrés laboral permanente y crónico da lugar al Síndrome del Quemado que es un proceso insidioso y modo paulatino.

La actitud, constancia y adecuación de las prácticas de autocuidado previene el Síndrome del Quemado, algunas enfermedades crónicas y mejora la calidad de vida de quienes las llevan a cabo y estarán en mejores condiciones para brindar a las personas usuarias de la FGR una atención con respeto, empatía, calidad y calidez.





## Anexos

### ► **Anexo 1.** Prácticas a evitar durante la atención por constituir victimización secundaria.

- Interrogar solo por saber, sin que corresponda en ese momento dar el testimonio completo.
- Asumir que no hay nada valioso en el expediente y que por tanto se tiene que empezar de cero.
- Hacer preguntas o comentarios que insinúan la culpabilización de la persona que enfrentó el delito.
- Ver a la víctima como una persona desvalida, sin criterio y cuya capacidad quedó inmediatamente anulada por el hecho delictivo que enfrentó.
- Asumir que es responsabilidad de ella protegerse y decidir si se hace acompañar o no por alguien de su confianza.
- Asumir que la grabación en Cámara Gessel no puede hacerse con distorsión de voz por incompatibilidad de programas.
- No preguntar si también otras personas de la familia, comunidad o institución han enfrentado el mismo delito.
- Asumir que la población ya conoce los hechos y que no hay más víctimas
- Dirigir la entrevista desde el inicio e inhibir el relato de la persona a quien se está atendiendo.
- No informar a la persona acerca de sus derechos y sus derechos vulnerados.
- Usar lenguaje técnico sin asegurarse que la persona comprende lo que le corresponde hacer a la FGR.

- Proporcionar información imprecisa y contar con directorios desactualizados.
- No hacer conciencia en la necesidad de protegerse de la posible reacción violenta de la persona agresora al descubrir que fue denunciada.
- Usar un discurso religioso o fuera del enfoque de Derechos Humanos, como: “deje todo en manos de Dios”, “Él sabe lo que hace”, “hágalo por sus hijos”, “así nos toca a las mujeres” o “este caso está endemoniado”, por mencionar algunos ejemplos.
- Decidir unilateralmente a qué organización o institución local referir a la persona, ya sea porque no corresponde a la FGR, no hay disponibilidad de servicio psicológico o como complemento del proceso que llevará.
- Referir a psicología u otra institución para que dé los primeros auxilios psicológicos, por considerar que esa atención solo corresponde a profesionales de psicología o psiquiatría.
- Hacer referencia en las peticiones a paradigmas jurídicos o psicológicos que han sido superados hace mucho tiempo, mitos no comprobados o estereotipos de género.
- Dilatar la diligencia o exigir que hasta que no se presente con madre, padre o persona tutora no se le brindará la atención.
- Dar más peso a las narraciones de las personas adultas (adultocentrismo) que a las de niñas, niños y adolescentes (vulnerar su derecho a que se les escuche y tome en cuenta).
- No ahondar en posibles incoherencias, ocultamiento o minimización de la información y no dar aviso a la JPNA de la vulneración de Derechos. Limitarse al estudio general establecido.
- Tratar a las personas trans sin considerar su vulnerabilidad por la transfobia existente en el país.
- Llamarla públicamente en voz alta por su nombre cuando éste no corresponde a su identidad o expresión de género.
- Desconocer el impacto diferenciado de los delitos según la edad, el género u otra condición de vulnerabilidad de la víctima.
- No brindar información oportuna que evite el ir y venir de una institución a otra.
- Duplicar o dejar sin atención psicológica a una usuaria asumiendo que la reciben en Ciudad Mujer. Decidir si se le da el servicio en sede fiscal sin considerar la conveniencia de ella.

- Asumir que como la persona ya no presenta síntomas tan evidentes de la crisis, ha superado el hecho de violencia que enfrentó y concluir el proceso o no referirla.
- Continuar priorizando solo la prueba testimonial para sustentar los casos.
- No actualizarse en jurisprudencia, normativas, doctrina nacional e internacional, ni observaciones generales u otros instrumentos referentes a la reparación integral a víctimas.
- Usar la “técnica de copia y pega” aunque los fundamentos no estén acordes con las nuevas legislaciones nacionales e internacionales en materia de Derechos Humanos.
- Hacer catarsis compartiendo información de las víctimas.
- No considerar en el informe psicológico preliminar información que fundamente porque son necesarias las garantías de restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y no repetición.
- Como fiscal, aceptar sin oposición formal la ampliación de peritaje psicológico, estudio social, reconstrucción de los hechos o dilación del proceso, cuando estas acciones sean constitutivas de victimización secundaria.
- Ordenar como primer recurso la práctica de reconocimiento de genitales de la víctima como prueba única de acceso carnal, sin considerar el tiempo transcurrido.
- Confundir que el fin del proceso psicológico y de trabajo social terminan con el proceso jurídico. Derivar sin garantizar que la persona pueda continuar su proceso sin sentirse revictimizada.
- Como fiscal, no recurrir el fallo cuando proceda y no informar detalladamente y en lenguaje claro y sencillo a la víctima los pasos a seguir.
- No informar a la víctima de la relevancia o no de su comparecencia a las audiencias citadas.
- Exponer a la víctima a enfrentarse con la persona agresora, a ser repreguntada por el juez y a contradecirse de su declaración inicial.
- Ofrecer el testimonio de la víctima en vista pública cuando ya se llevó a cabo el anticipo de prueba.
- No coordinarse para una atención integral cuando exista la posibilidad.

- Creer que porque la persona tiene una discapacidad no es capaz de expresar su opinión y participar activamente en el proceso. Omitir que la equiparación de oportunidades es un derecho y que como garante de Derechos se debe hacer todo lo que mandata la ley al respecto.
- Invisibilizar en la atención los derechos y medidas de equiparación de las personas con discapacidad.
- Negar o retrasar la atención por falta de identidad. Omitir información del proceso a seguir y el derecho a la identidad de toda persona.
- Negar una atención oportuna, ágil y eficaz. No asumir la responsabilidad como garante.
- No activar la protección interinstitucional de acuerdo con la vulnerabilidad, por ejemplo en los casos de delitos de trata de personas.
- Asumir que las pocas casas de acogida seguras que existen en el país no van a recibir a las familias desplazadas y que es perder el tiempo hacer esos enlaces. No dar la información ni hacer los contactos pertinentes.
- Creer que como fiscal se trabaja solo con lo racional. Considerar opcional y para personas más débiles prestar atención al manejo de emociones y sentimientos.
- Desconocer el Síndrome del Quemado, o bournout, y no avanzar en la actualización de los nuevos enfoques. Perder la fuerza y esperanza que permiten avanzar para lograr ser una persona más integral.
- Desproteger y no brindar la orientación necesaria durante el proceso y al finalizarlo.

## ► Anexo 2. Mitos sobre diversidad sexual.

### No conozco ningún gay, lesbiana, bisexual o trans.

Aunque crea no conocer ninguna lesbiana, gay, bisexual o trans que abiertamente se haya expresado con usted, compartiendo su orientación sexual y/o identidad de género, probablemente sí conoce a más de uno o una. Un porcentaje significativo (entre el 10% a 12%) de toda población son personas no heterosexuales.

### Los hombres gay son acosadores y/o agresores de niñas y niños.

El ser persona gay no es sinónimo de pedofilia, violación de personas menores de edad, bestialidad o incesto. Estas asociaciones se usan generalmente para sugerir que las lesbianas y los gais representan una amenaza para la sociedad y para las niñas, los niños y adolescentes, en particular. Tales sugerencias son difamatorias y deben evitarse.

Muchos informes y registros revelan que la gran mayoría de agresores infantiles son hombres heterosexuales.

### Las lesbianas son mujeres fracasadas, que no han encontrado al hombre adecuado, o son mujeres que quieren ser hombres.

Las lesbianas son simplemente mujeres atraídas hacia otras mujeres y no hacia los hombres. Son como todas las mujeres, presentan cualidades “masculinas” y “femeninas”, y no quieren ser o convertirse en hombres.

### Los hombres gais son feminizados (afeminados), fracasados y/o quieren ser mujeres.

Los hombres gais son simplemente hombres atraídos hacia otros hombres y no hacia las mujeres. Son como todos los hombres, presentan cualidades “masculinas” y “femeninas”, y no quieren ser o convertirse en mujeres.

Las personas bisexuales y trans son personas indecisas, confundidas que no puede decidirse.

Las personas bisexuales son atraídas hacia ambos sexos en diferentes grados. Algunas están más atraídas hacia hombres, otras hacia mujeres, otras igualmente hacia ambos sexos. Las personas transgénero son personas con características físicas de un sexo, pero se viven a sí mismas como pertenecientes al sexo biológico contrario con el que nacieron. El género y el sexo asignados socialmente no son factores decisivos o que definen la forma en que se sienten y viven a sí mismas.

Los hombres gays, las mujeres lesbianas y las personas bisexuales y trans son promiscuos y no pueden mantener relaciones duraderas.

Similar que las personas heterosexuales, las personas gays, lesbianas, bisexuales y trans establecen toda una diversidad de relaciones, algunas con un período de duración de una noche, otras relaciones de varios años o toda una vida. Los estudios muestran que, como grupo, las lesbianas establecen más relaciones monógamas que las personas heterosexuales.

Las mujeres lesbianas, los hombres gays, las personas bisexuales y trans podrían cambiar si quisieran hacerlo.

Muchos estudios indican que aquellas personas que están altamente motivados a cambiar su orientación sexual, logran cambiar su comportamiento, pero no sus sentimientos o deseos subyacentes. De hecho, es usualmente la homofobia social la que fuerza a las personas a intentar cambiar. Son cada vez más las investigaciones que sugieren que el ser gay tiene una base biológica, incluso genética; el ser gay no es una cuestión de opción.

Las lesbianas, los gays, bisexuales y trans no son buenos padres y madres.

Una de cada cuatro familias tiene a una lesbiana o a un gay en la familia inmediata. Se ha encontrado que padres y madres heterosexuales expresan tanto amor y cuidados como sus

contrapartes lesbianas, gays, bisexuales y trans. No existe ninguna evidencia científica de que tener una madre abiertamente lesbiana o un padre abiertamente gay dañe en forma alguna a las niñas y los niños; la dificultad más grande que encuentran es la homofobia, lesbofobia y transfobia de la sociedad.

### Las personas LGBTI propagan enfermedades.

Las enfermedades, y la propagación de estas, no son exclusivas a las poblaciones LGBTI. De la misma manera que una persona heterosexual puede propagar una enfermedad lo puede o no hacer una persona LGBTI.

### En nuestra ciudad y sociedad no hay discriminación contra personas gays, lesbianas, bisexuales o trans.

En nuestra comunidad y sociedad hay muchas personas que son física y verbalmente atacadas porque ser gays, lesbianas, bisexuales y trans.

### Los gays y las lesbianas siempre andan por ahí pidiendo derechos especiales.

Los extremistas políticos anti-gay a menudo caracterizan los derechos de igualdad y protección para la población LGBTI como “derechos especiales”. Esta es una táctica para aumentar la oposición a las leyes de anti-discriminación y crímenes de odio, uniones civiles, adopción para gays y lesbianas y otras oportunidades de igualdad.

### ► Anexo 3. Primeros auxilios psicológicos.

La dignificación y el reconocimiento son elementos necesarios para el cuidado emocional de las víctimas, como personas valiosas, importantes y únicas, con igualdad de Derechos.

Es importante una mirada psicosocial que permita preguntarse antes de la atención: ¿Cuál es el rol que ejerzo en el momento de la atención como representante del Estado? A partir de éste, ¿qué estoy haciendo para reconocer y dignificar a la persona que voy a atender?<sup>9</sup>

Desde el enfoque psicosocial no se patologiza a las personas. Se considera la violencia social y estructural; y el trauma psicosocial (Martín Baró) es analizado para comprender el contexto de vulnerabilidad en que se llevó a cabo el delito.<sup>10</sup>

Se recurre a la atención emocional de emergencia o primeros auxilios psicológicos cuando la persona está en crisis, involucrando para su seguimiento a familiares (no relacionados con la agresión) como a otros actores locales claves.

“apagar las voces en nuestro interior y prestar total atención a la persona que está frente a mí”. (Virginia Satir).<sup>8</sup>

8. Satir, V. Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar, Editorial Pax México, 2002.

9. Elementos para la incorporación del enfoque psicosocial en la atención, asistencia y reparación a víctimas. Unidad para la Reparación Integral a Víctimas, Bogotá, Colombia, 2014.

10. En toda la población sus relaciones sociales se encuentran perturbadas, lo que se expresa en procesos psicosociales que tienden a la instauración de la desconfianza, la rigidez, el escepticismo y la violencia como forma de resolución de conflictos. Martín-Baró, I. (1989). La violencia política y la guerra como causas del trauma psicosocial en El Salvador. Revista de psicología de El Salvador. 9, 1.



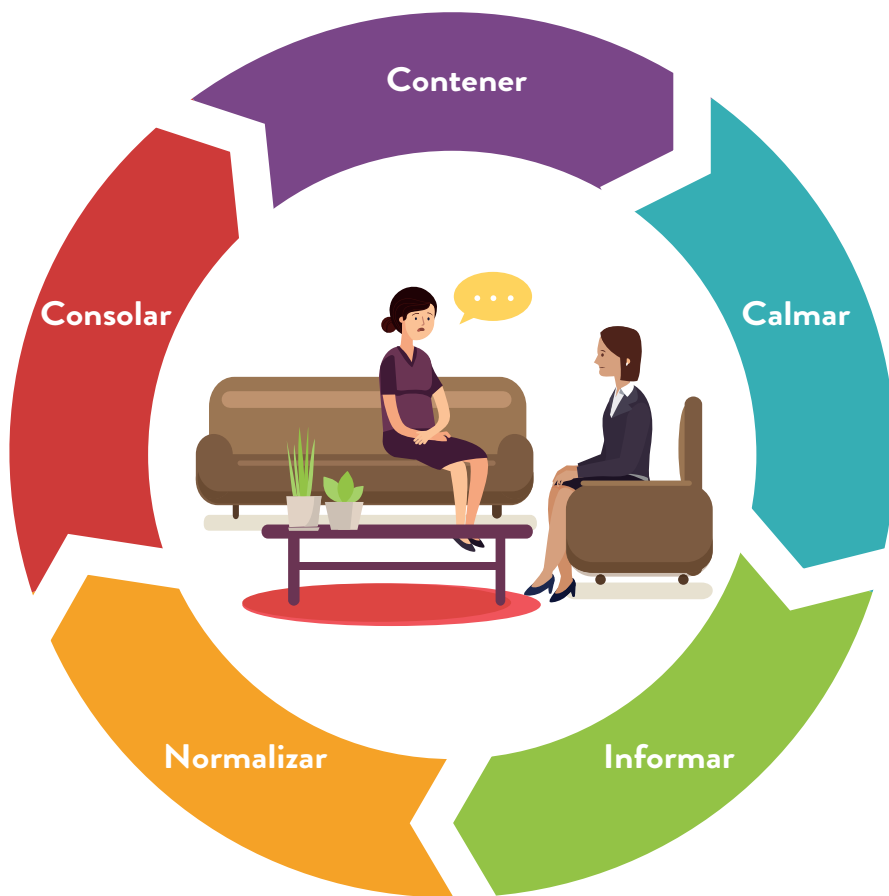
## PASOS A SEGUIR PARA BRINDAR LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS:

- 1** Buscar un lugar privado, ventilado, donde la persona pueda sentarse frente a frente, al mismo nivel, sin que medien escritorios ni sillas o por lo menos acercándose a la esquina.
- 2** Transmitirle con mucha serenidad, respirando profundamente, que no se va a dejar sola, que puede desahogarse y preguntarle si está lesionada o padece alguna enfermedad grave.
- 3** Dar tiempo a la catarsis o desahogo, la cual dura de 5 a 10 minutos. Es importante no reprimirla para que la persona se sienta aceptada.
- 4** Si la crisis se manifiesta con ira o hiperactividad, se puede proporcionar papel de reciclaje para que rompa con fuerza mientras respira, o crayones para que raye.
- 5** Si la conducta de la víctima está muy alterada y no logra regularse con el ambiente tranquilo y la modulación del tono, ritmo y volumen de voz de quien está brindando los primeros auxilios psicológicos, hay que valorar si es posible continuar acompañando a la persona, si se necesita apoyo del área de psicología o referirla a un centro de salud. Si fuera el caso, se deriva la acción a la jefatura de la unidad.
- 6** En cuanto sea posible hay que cerciorarse que la persona viene acompañada de alguien de su confianza y, en su defecto, preguntarle a quién quiere que se llame y hacerlo.
- 7** Iniciar la escucha activa, durante la cual se trata de recordar lo que la persona expresa para después resumirlo, de preferencia usando los adjetivos que la persona dijo, reformularlo, hacer preguntas de aclaración y refuerzos positivos.
- 8** Previa autorización de la persona puede grabarse el relato para después presentarlo en la entrevista o denuncia, según el caso. Con esto se evita la victimización secundaria que provoca el volver a preguntar los hechos.

La escucha activa debe hacerse de frente a la persona, a la misma altura, con contacto visual, tratando de ser un espejo (sobre todo con la niñez). Este espejo o “mirroring” consiste en una coordinación voluntaria para adaptarse al ritmo de la persona, captando gestos y movimientos y repitiéndolos de modo parecido. (Casella, S. M. 2015).

- Una vez que se tienen claros los derechos vulnerados, el proceso a seguir, los riesgos y las acciones que corresponden a cada institución, se le explica a la persona con un lenguaje comprensible y cuidando en extremo no hacer juicios de valor. Si se va a referir a otra institución, valorar hacerlo por escrito y explicarle a la persona que será referida a otra institución y para qué fines.
- Se le pide a la persona atendida que repita los pasos que debe seguir o las dudas que tenga, para cerciorarnos que nos hemos explicado y dado a entender correctamente.
- Se corrobora que la persona no corre peligro y se le da un número de contacto de acuerdo a sus necesidades, para que pueda solicitar ayuda.

## PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS



Se recurre a la atención emocional de emergencia.







unicef   
para cada niño

PROTOCOLO DE ATENCIÓN LEGAL  
Y PSICOSOCIAL PARA PERSONAS  
QUE ENFRENTAN VIOLENCIA