



**PROTOCOLO GENERAL DE
ACTUACIÓN DE ATENCIÓN A
VÍCTIMAS DE DELITOS.**

SAN SALVADOR, FEBRERO 2013

INDICE

| | Pág. |
|--|------|
| I. PRESENTACIÓN. | 3 |
| II. BASE CONCEPTUAL. | 3 |
| III. EJES DE LA POLÍTICA NACIONAL DE JUSTICIA, SEGURIDAD PÚBLICA Y CONVIVENCIA. | 5 |
| IV. ACUERDO MINISTERIAL DE LA CREACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS. | 7 |
| V. OBJETIVOS: GENERALES Y ESPECÍFICOS. | 7 |
| VI. VALORES DEL PROTOCOLO. | 8 |
| VII. PROCESO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS. | 9 |
| VIII. SERVICIOS QUE OFRECE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS. | 13 |
| IX. DIAGRAMA DE FLUJO DE LA ATENCIÓN GENERAL A VÍCTIMAS. | 16 |
| X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. | 17 |

I. PRESENTACIÓN.

El presente protocolo tiene como objetivo principal, el ofrecer una orientación de actuación a los profesionales que prestan servicio de atención a víctimas de delitos de la Dirección de Atención a Víctimas (DAV) del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública. Con esta guía se pretende que los profesionales de todas las áreas de la DAV conozcan y apliquen los procesos que se deben de realizar para la atención.

Sustancialmente el protocolo se compone de dos momentos que tienen que ver con la atención a las víctimas de delitos; el primero, es el relacionado a la atención que se brinda a través del Call Center 123; y el segundo, a la atención personalizada al presentarse la víctima a la DAV.

II. BASE CONCEPTUAL

Reparación social del delito: Proceso por el cual se busca disminuir o eliminar las afectaciones de las víctimas de cualquier tipo de delito o violencia.

Atención a víctimas: Conjunto de servicios al alcance de la o las víctimas de cualquier delito o violencia.

Protocolo: Documento que sistematiza la información concerniente a los casos abordados en el Sistema de Atención a Víctimas.

Ficha de atención: Hoja de registro que apertura el expediente y contiene información básica y adicional de los servicios brindados a la o las víctimas.

Sistema de atención a víctima: Conjunto articulado de servicios profesionales brindados por la DAV a los y las víctimas de delitos o violencias.

Victimización: Proceso por el que una persona sufre las consecuencias de un hecho traumático, dentro del cual se distinguen dos dimensiones, la consideración de los factores que intervienen en el delito, y el impacto sobre la víctima.

Victimización primaria: proceso por el que una persona sufre, de modo directo o indirecto, daños físicos o psíquicos a causa de un hecho delictivo o acontecimiento traumático.

Victimización secundaria: Todas las agresiones físicas, no deliberadas pero efectivas, que la víctima recibe en su relación con los profesionales de los servicios sanitarios, policiales, o de la judicatura.

Victimización terciaria: Se produce por el estigma social, de ser víctima de la violencia, en la cual una persona es señalada, se le aduce el resultado de las vivencias o procesos de etiquetamiento.

Desvictimización: Proceso de reparación, entendida no solo como indemnización de perjuicios, sino como la existencia de un reconocimiento social y asistencia integral de la víctima, en busca de prevenir una ulterior nueva revictimización.

Informante: Persona que a través de diversos medios de comunicación, transmite información importante a los operadores de la DAV relativo algún caso en específico que este siendo abordado o sea nuevo.

Algunos derechos importantes de las víctimas son:

El derecho a la verdad: Tienen derecho a conocer las circunstancias, motivos y responsables de los hechos de los cuales han sido víctimas.

El derecho a la justicia: Tienen derecho a que el Estado investigue los hechos, identificando y sancionando a los responsables.

El derecho a la reparación: Tienen derecho a que se le repare por los daños sufridos.

III. EJES DE LA POLÍTICA NACIONAL DE JUSTICIA, SEGURIDAD PÚBLICA Y CONVIVENCIA.

El Ministerio de Justicia y Seguridad Pública ha elaborado una Política de Justicia, Seguridad Pública y Convivencia cumpliendo las instrucciones presidenciales. Una política de Estado que se concibe como una conducción estratégica, técnica y racional del Gobierno con el fin de recuperar la institucionalidad de la justicia a través de un enfoque democrático y de respeto a los derechos humanos.

En ese sentido, el gran objetivo de esta política de Estado es “convertir a El Salvador en un país permanentemente seguro, en el que se respete el Estado constitucional de derecho y en el que la vida individual y familiar se desarrolle despojada del miedo; donde exista un clima que favorezca la inversión para el desarrollo de las oportunidades individuales y sociales.”

Asimismo, cinco son los grandes Ejes que articulan las estrategias y acciones de la Política Nacional de Justicia, Seguridad Pública y Convivencia para El Salvador; a saber:

Eje 1: Control y represión del delito, objetivo: incrementar la capacidad de gestión de la PNC y mejorar su respuesta para controlar y reprimir la criminalidad común, organizada y de las pandillas para reducir la impunidad;

Eje 2: Prevención social de la violencia y el delito, objetivo: prevenir y reducir los factores y causas que propician la violencia y la delincuencia identificando los recursos y potencialidades de la comunidad para incrementar la protección y fomentar la convivencia armónica, la participación ciudadana y los mecanismos de resolución pacífica de conflictos;

Eje 3: Ejecución de las penas y medidas: sanción, rehabilitación y reinserción social, objetivo: implementar un nuevo modelo de ejecución de penas y medidas que garanticen el orden, la seguridad y el control de los centros penitenciarios e intermedios;

Eje 4: Reparación social del delito y atención a víctimas, objetivo: promover, junto con otras instituciones del Estado, medidas para restaurar el tejido social y procurar la atención a las víctimas de delitos en las esferas administrativas y judiciales; y,

Eje 5: Reforma institucional y legal, objetivo: garantizar una eficaz dirección estratégica de la seguridad pública que permita fijar prioridades, analizar las tendencias, diseñar estrategias, monitorear y evaluar el impacto de las políticas, rendir cuentas a la ciudadanía y fortalecer la relación entre las instituciones responsables del sector justicia y seguridad.

El Eje 4 sobre la Atención a Víctimas de la Política Nacional de Justicia y Seguridad Pública y Convivencia tiene por objeto evitar su uso, marginación o anulación, lo cual ha sido muy frecuente en El Salvador. Por tanto, constituye un reto colocar a las víctimas dentro de la agenda nacional mediante la construcción de una cultura de respeto.

Así, con base al objetivo del Eje 4 se ejecutará la siguiente estrategia:

- Desarrollar acciones coordinadas desde las instituciones para la atención especializada y digna a la víctima.

Y dentro de esa estrategia hay una acción o actividad concreta la cual consiste en la Revisión y Diseño de Protocolos especiales de atención a las víctimas tanto en sede administrativa como judicial.

IV. ACUERDO MINISTERIAL DE LA CREACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS.

El asidero legal de la creación, en el mes de enero de 2011, de la Dirección de Atención a Víctimas tiene su fundamento en el Acuerdo número treinta y cinco del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública, que en sus considerandos dice: **Considerando: I)** “Que en el Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo, en su artículo 35, aparecen las atribuciones que tiene el Ministerio de Justicia y Seguridad Pública, y en el numeral dos, consta la que dice: 2) *Promover, estimular y fortalecer una cultura de paz y el mantenimiento del orden público, por medio de programas permanentes en los que participen los gobiernos locales, organismos no gubernamentales y la ciudadanía, en general.* **II)** “Que dicha Secretaría de Estado ejerce la mencionada atribución a través del trabajo de algunas de sus dependencias, siendo una de ellas la Dirección de Atención a Víctimas, que recientemente ha comenzado a funcionar y cuyo objetivo principal es prestar atención a las personas que son víctimas directas e indirectas de delitos, todo en el marco del documento oficial denominado *Política Nacional de Justicia, Seguridad Pública y Convivencia, especialmente en el Eje 4: Atención a las víctimas.*”

Antes de continuar es importante definir el término víctima de algún tipo de delito, por lo que haremos uso del concepto que acuñó la ONU en 1985 y que dice así: “Las personas que individual o colectivamente hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo substancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados miembros, incluida la que proscribe el abuso del poder.”

V. OBJETIVOS

GENERAL:

- Proveer un proceso con pasos específicos a fin de atender a las víctimas de cualquier tipo de delito de forma oportuna e idónea, para orientar a los profesionales responsables de brindar la atención para lo cual harán uso del presente protocolo.

ESPECÍFICOS:

- Orientar a los operadores de Call Center 123 para brindar una atención adecuada a los usuarios vía telefónica.
- Ofrecer un marco de actuación para las personas que se inician en la atención a víctimas.

VI. VALORES DEL PROTOCOLO.

Los siguientes valores son los mismos que sustentan a la Dirección de Atención a Víctimas.

JUSTICIA. En este caso no es sinónimo de equidad sino que se entiende como la búsqueda del bien común desde la promoción del Estado Democrático de Derecho a través del respeto a la Constitución, leyes secundarias, la institucionalidad y los derechos humanos.

DIGNIDAD HUMANA. Rescata lo esencial y primordial de la persona humana, a partir del respeto irrestricto de los derechos humanos. La víctima de delitos se ha visto violentada en sus más íntimos valores y derechos, por tanto hay que restablecérselos y evitar su revictimización.

CONFIDENCIALIDAD. Se entiende como la protección de datos y de información intercambiada entre la víctima, a partir de la presentación de un caso concreto, y uno o más destinatarios (personal de la Dirección) frente a terceros o personas ajenas a la Unidad de Atención a Víctimas; asimismo, se garantiza que dicha información está accesible únicamente al personal autorizado para ello.

OBJETIVIDAD. Se debe mirar en su verdadera dimensión cualquier caso que busque ser atendido sin importar edad, sexo, raza, religión y opción política. La atención a las víctimas no tiene otro interés que el de restablecerle la dignidad y el tejido social a la víctima.

ÉTICA. Se erige como principio esencial de nuestra administración Pública, que pretende adecuar conductas individuales y acciones institucionales con base en el cumplimiento de la Constitución, las leyes y los reglamentos relacionados con nuestra misión en la atención integral e idónea a las víctimas de delitos.

ENFOQUE INTEGRAL. Las personas víctimas de delitos deben de ser atendidas integral e idóneamente. La asistencia debe ser jurídica, psicológica, social y médica.

PROBIDAD. Entendida como la solvencia ética y honorable, y marca el desarrollo de una institucionalidad tal que no existan contradicciones ni discrepancias entre nuestros valores, principios, programas y acciones. Nos conduce por la coherencia de nuestras actitudes y de nuestras actuaciones en relación con nuestra misión y competencias institucionales a fin de generar confianza en nuestra población.

INSTITUCIONALIDAD. Respeto al Estado de Derecho Democrático, a partir de sus competencias, roles y al orden establecido. Es sinónimo de identificación, lealtad y compromiso con los valores, principios, objetivos y competencias de la institución a la que pertenecemos.

VII. PROCESO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

Se aborda una serie de procesos de intervención que dibuja el marco de acción y derivación de las personas que utilizan los servicios jurídicos, psicológicos y sociales que ofrece la DAV. Esto procura reducir los efectos de la victimización primaria, secundaria y terciaria¹ que pueden sufrir los usuarios en el proceso de atención.

El acceso a los servicios que ofrece la DAV se dan por dos vías: telefónica, a través del Centro de Llamadas 123 del MJSP y personal, cuando la víctima llega a las instalaciones. A continuación se desglosan, distinguiendo los roles de cada participante del proceso:

A) LA VÍCTIMA LLAMA AL CALL CENTER 1 2 3.

¹Ibid, 2012, pág. 28-29.

| RESPONSABLE | PASO | ACCIÓN |
|------------------------|------|---|
| Centro de Llamadas123 | 1 | La o el operador de turno del Centro de Llamadas 123, recibe aviso de cometimiento de un hecho delictivo por parte de la víctima o informante |
| Centro de Llamadas 123 | 2 | Al recibir el aviso, la o el operador genera confianza y escucha activamente, a fin de obtener toda la información necesaria con respecto. En este paso, el o la operadora procura tranquilizar a la persona si es necesario. |
| Centro de Llamadas 123 | 3 | Recoge toda la información por medio de una“Ficha de Atención” que posteriormente servirá para evaluar el caso y derivarlo donde corresponde. |
| Centro de Llamadas 123 | 4 | Luego de finalizar la llamada, la o el operador envía la “Ficha de Atención” a Técnica Informática de la DAV. |
| DAV | 5 | La Técnica Informática de la DAV recibe “Ficha de Atención”, la cual analiza y deriva al profesional |

| | | |
|-----|---|---|
| | | correspondiente. |
| DAV | 6 | El o la especialista que recibe el caso, se pone en contacto con la víctima para citarla y comenzar el proceso de atención correspondiente. |

B) LA VÍCTIMA ACUDE PERSONALMENTE A LA DAV.

| RESPONSABLE | PASO | ACCIÓN |
|-------------|------|---|
| DAV | 1 | Cuando la víctima acuda personalmente a la DAV, la asistente de la dirección completa la "Ficha de Datos" |
| DAV | 2 | Posteriormente, la asistente de la dirección entrega el expediente a Técnica Informática. |
| DAV | 3 | Técnica Informática analiza y asigna el caso a la o el profesional correspondiente, |
| DAV | 4 | El o la profesional recibe a la víctima, donde la entrevista y escucha sobre el caso. Abre expediente |
| | | Si la situación lo requiere el |

| | | |
|-----|---|---|
| DAV | 5 | técnico remite el caso a una institución del Estado, privada u ONG's, si no se dará asesoría especializada. |
| DAV | 6 | La técnica en informática registra la ficha de datos en el Sistema de Atención a Víctimas. |
| DAV | 7 | Se brinda acompañamiento y seguimiento a la víctima y al caso, por medio de llamadas telefónicas o apoyo presencial en juzgados, fiscalías, medicina legal. |
| DAV | 8 | El profesional responsable del caso registra la descripción y seguimiento del caso en el Sistema de Atención a Víctimas. |
| DAV | 9 | Una vez se ha llegado a resolución favorable o cumplido con el proceso estipulado, se dará por cerrado el caso. |

VIII. SERVICIOS QUE OFRECE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS.

La DAV en un principio brinda asesoría a las víctimas de cualquier tipo de delito, por lo que a continuación se describe brevemente cada área de servicio:

Asesoría legal: La persona es orientada para saber cuáles derechos le han sido violentados y ver la forma de retribuírselos. Así mismo orientarle sobre el tipo de documentación a tener a disposición, a que Instituciones le acompañará tales como: PGR, FGR, PNC; IML, Juzgados, etc. A la víctima se le explica con base a la Ley respectiva el procedimiento que se debe seguir, las etapas o fases de un proceso judicial, etc. Con la finalidad de que la víctima se le ofrezca confianza, y una pronta y cumplida justicia.

Asistencia Psicológica: La asistencia psicológica, es una de las partes medulares de la atención a víctimas, propiamente dichas, implica su participación desde la intervención en crisis hasta la parte de la reestructuración o rehabilitación de la psique de la persona. El tratamiento que se ofrece es menor o igual a seis meses, aunque, circunstancialmente puede ser más, según el caso. Esto porque algunas víctimas son remitidas a instituciones especializadas en temas específicos (ISDEMU, Ciudad Mujer, CONNA). No obstante, es de vital importancia la supervisión del caso y el estado de la persona.

La asistencia psicológica permite a la víctima desahogarse con total libertad, promueve la confianza y la escucha activa, estos factores hacen que la persona se apropie de su rol en el ámbito legal, defenderse y reclamar su derecho de acceso a la justicia. Generalmente la asistencia psicológica logra que la víctima salga de su crisis y la enfrente hasta restablecerse. Dentro de este servicio también se brinda el acompañamiento y la remisión.

Asistencia Social: Se asesorará desde un enfoque psicosocial, el cual tiene por objetivo restablecerlas buenas y adecuadas relaciones interfamiliares de la víctima, a fin de recuperar confianza, identidad e integración por medio del apoyo y ayuda que le brindan los miembros del grupo familiar.

Además, en esta área se realizan estudios socioeconómicos de las víctimas y en algunas ocasiones de los demás miembros de la familia.

Generalmente, un buen porcentaje de los casos que son asesorados psicosocialmente se remiten a las instituciones correspondientes tales como: Juzgados, PNC, FGR, etc.

Asimismo, se brinda acompañamiento a las víctimas en la búsqueda de la reparación social y humana que le ha provocado el delito; la posibilidad de inducirla a que por su propia iniciativa, si fuese posible, logre integrarse a la estructura laboral, si este fuera el caso.

Como ya se pudo observar cada una de los servicios especializados contiene tres momentos como los son:

- Asesoría
- Remisión
- Acompañamiento

Una de las razones de la Dirección desde su formación ha sido el acompañar a las víctimas en sus procesos; es decir la función de estar para la persona antes, durante y luego del proceso de denuncia para minimizar el impacto del dolor causado por la agresión, pérdida o abuso vivido. Con esta función principalmente se posiciona la Dirección como una fortaleza para las víctimas, ya que no se les abandona y en la medida de lo posible se anima a no desistir de los casos. Algunas veces el sistema legal de este país tiende a neutralizar a la víctima al crear distancia entre ella y el conflicto criminal y una vez definido el delito como lesión, la víctima se desvanece y se vuelve irrelevante. En consecuencia, esta se siente maltratada por el sistema jurídico y lo percibe como un procedimiento formal, incomprensible a veces (victimización secundaria), insensible a sus necesidades, sin interés en su condición de víctima. Las víctimas tienen la impresión de que solo fueron utilizadas para resolver un procedimiento, experimentan la sensación de que sus expectativas no interesan dentro del sistema de justicia. Por esta razón la Dirección de Atención a Víctimas aplica su trabajo con el fin de asesora, remitir y acompañar a las víctimas; así mismo procura restablecer o retribuir su estado personal anterior al cometimiento del delito y en algunos casos también a sus familias. Todo este trabajo se realiza bajo un enfoque de género y de derechos humanos, donde la víctima es ante todo persona sujeto y no objeto de

derechos. Ese es el compromiso de Justicia que se maneja dentro de la Dirección, dentro del Ministerio y fuera de este, donde se interviene para que la persona sea atendida como sujeto de derechos.

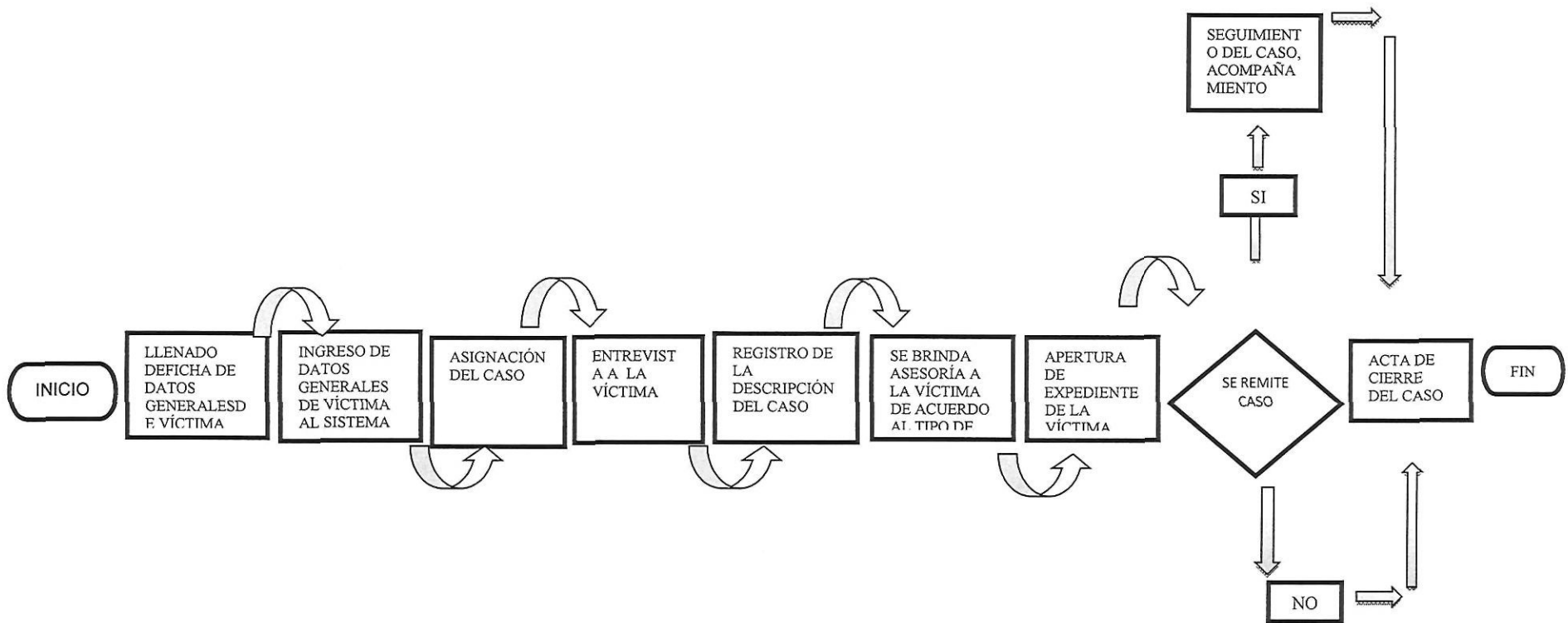
La DAV tiene a bien atender de manera inmediata o mediata a las personas que han sido afectadas a través de una actividad delictiva y se han visto lesionadas en su calidad de vida, porque han vulnerado sus derechos. Inicialmente se realiza una entrevista con la descripción del caso, que posteriormente se procesa para indicar a que institución se debe ir con la víctima, en la mayoría de casos el personal de la DAV está presente en las diferentes gestiones que se hacen con las demás Instituciones, como por ejemplo Audiencias y Vistas Públicas en Juzgados; sin embargo, es restringido cuando se trata de niños y niñas.

Finalmente, es oportuno aclarar que hay servicios que no puede prestar la DAV como los siguientes:

- La participación o ejecución de Peritajes.
- Servir como querellantes o testigos en un proceso judicial.
- La atención o seguimiento de casos a personas con calidad de victimarios.
- Ofrecer ayuda económica.

IX. DIAGRAMA DE FLUJO DE LA ATENCIÓN GENERAL A VÍCTIMAS.

Elaborado por: Licda. Glenda Soriano.



X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Camacho, Ivette Idayary. *Por una atención libre de victimización secundaria*. 1ª Edición. Unidad Técnica Ejecutiva, UNFPA-FODM, San Salvador, El Salvador, 2013.
- Góchez, Jaime. *Diccionario definición*. Distrito Federal, México, 2007.
- Gobierno de El Salvador. *Plan Quinquenal de Desarrollo 2010-2014*. 2da. Edición. San Salvador, El Salvador, 2010.
- Gobierno de El Salvador. *Política de Justicia, Seguridad Pública y Convivencia*. San Salvador, El Salvador, 2010.
- Gobierno de El Salvador. *Reglamento Interno del órgano ejecutivo*. San Salvador, El Salvador.
- Montenegro, Doris. *Módulo instruccional: Hacia una intervención integral, en casos de violencia contra mujeres en el sector justicia*. Unidad Técnica Ejecutiva, UNFPA-FODM, San Salvador, El Salvador, 2013.
- Vallejo Jazmín, Osorio Martín. *La Víctima de trata de personas y sus derechos fundamentales (Un enfoque desde la victimología)*. 1ª. Edición, Consejo Nacional de la judicatura. San Salvador, El Salvador, 2012.
- Vaquerano, Glenda. *Módulo instruccional sobre el delito de feminicidio*. 1ª. Edición. Unidad Técnica Ejecutiva, UNFPA-FODM. San Salvador, El Salvador, 2013.