

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
UNIDAD DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ESTUDIOS DE GÉNERO**



**TEMA DE INVESTIGACIÓN:
ANÁLISIS DE LA RUTA DE ACCESO A LA JUSTICIA Y DE LOS PROGRAMAS
DE ATENCIÓN DE MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA, CON ÉNFASIS EN LA
VIOLENCIA SEXUAL EN EL PERÍODO 2018 - 2022: PROPUESTA DE ATENCIÓN
INTERINSTITUCIONAL INTEGRAL**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE
MAESTRA EN ESTUDIOS DE GÉNERO**

**PRESENTADO POR:
KARLA MARÍA REYES REALES**

**DOCENTE ASESORA:
GLENDA ALICIA VAQUERANO CRUZ**

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN SALVADOR, JULIO 2023

AUTORIDADES UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

MSc. Roger Armando Arias Alvarado

RECTOR

PhD. Raúl Ernesto Azcúnaga López

VICERRECTOR ACADEMICO

Ing. Juan Rosa Quintanilla

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

Ing. Francisco Antonio Alarcón Sandoval

SECRETARIO GENERAL

AUTORIDADES

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

Dra. Evelyn Beatriz Farfán Mata

DECANA

Dr. Edgardo Herrera Medrano Pacheco

VICEDECANO

Dr. José Miguel Vásquez

DIRECTOR DE UNIDAD DE ESTUDIOS DE POSGRADO

INDICE

INDICE DE TABLAS.....	5
INTRODUCCIÓN	6
GLOSARIO.....	8
CAPÍTULO 1 MARCO REFERENCIAL PARA LA ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES CON ÉNFASIS EN LA VIOLENCIA SEXUAL	10
1.1. Marco conceptual.....	10
1.1.1. <i>Cultura de la violación</i>	10
1.1.2. <i>Violencia contra las mujeres</i>	12
1.1.3. <i>Violencia sexual</i>	13
1.1.4. <i>Debida diligencia</i>	14
1.1.5. <i>Directrices o estándares de calidad</i>	18
1.1.6. <i>Programas o servicios esenciales de atención</i>	19
1.2. Ruta crítica o ruta de atención.....	21
1.3. Evolución de la violencia contra las mujeres	22
1.4. Normativa e instrumentos nacionales e internacionales de protección de las mujeres	25
1.5. Directrices en la atención de la violencia contra las mujeres.....	37
CAPÍTULO 2 OBJETIVOS Y METODOLOGÍA	45
2.1. Objetivo general.....	45
2.2. Objetivos específicos	45
2.3. Tipo de investigación y niveles de profundidad	45
2.4. Metodología	47
2.4.1. <i>Métodos</i>	47
2.4.2. <i>Obtención de datos</i>	48
2.4.3. <i>Definición de la muestra</i>	48
2.4.4. <i>Técnicas e instrumentos de investigación</i>	50
2.4.5. <i>Estudio y manejo de los datos obtenidos</i>	51
CAPÍTULO 3 DESARROLLO DE RESULTADOS.....	52
3.1. Situación de la violencia contra las mujeres en relación con los servicios esenciales de atención	52
3.2. Desafíos en la implementación del sistema de atención y acceso a la justicia para mujeres sobrevivientes de violencia	63
3.3. Diagnóstico del sistema de atención a las sobrevivientes de violencia.....	69
3.3.1. <i>Servicios de atención en salud</i>	70
3.3.2. <i>Servicios sociales</i>	75
3.3.3. <i>Servicios judiciales y policiales</i>	88
3.3.4. <i>Coordinación y gobernanza de la coordinación</i>	105
3.4. Ruta de acceso a la justicia de mujeres sobrevivientes de violencia en instituciones públicas	107
3.4.1. <i>Procedimiento administrativo ante la PGR</i>	109
3.4.2. <i>Proceso penal</i>	119
3.5. Análisis de los recursos institucionales de la PGR que garantizan el desarrollo de programas de atención	131
3.5.1. <i>Normativa y políticas públicas</i>	132
3.5.2. <i>Programas o servicios esenciales de atención</i>	139
3.5.3. <i>Formación continua con enfoque de género</i>	148
3.5.4. <i>Generación de datos con perspectiva de género</i>	150
3.5.5. <i>Coordinación institucional e interinstitucional</i>	153
3.5.6. <i>Estructura institucional con enfoque de género</i>	158

3.6. Propuesta de fortalecimiento de la atención a mujeres víctimas de violencia en la PGR.....	175
CONCLUSIONES.....	184
RECOMENDACIONES	187
BIBLIOGRAFÍA.....	190
ANEXOS	204

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Servicios sociales.....	41
Tabla 2. Recursos de la PGR.....	42
Tabla 3. Personal clave de instituciones públicas que fue entrevistado.....	49
Tabla 4. Mujeres usuarias de los servicios de la PGR, Auxiliar de San Salvador que fueron entrevistadas.....	49
Tabla 5. Hechos de violencia sexual a nivel nacional	60
Gráfico 6. Atenciones a nivel nacional UIAEM PGR, junio 2021 - mayo 2022	146
Tabla 7. Atenciones brindadas por año y por tipo de violencia en las UIAEM de la PGR ubicadas en el departamento de San Salvador.....	152
Tabla 8. Total de hechos de violencia por tipo y por año	153
Tabla 9. Salarios diferenciados para personal de la PGR.....	164
Tabla 10. Verificación del cumplimiento de las directrices en los servicios esenciales de la PGR.....	169

INTRODUCCIÓN

En la última década el marco normativo salvadoreño ha experimentado importantes avances en materia de derechos humanos de mujeres, en particular, con la aprobación de la Ley Especial Integral para una vida libre de violencia para las mujeres (LEIV, 2010) y la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres (LIE, 2011). En ambas leyes, se establecieron obligaciones para instituciones que tienen dentro de sus competencias aquellas relacionadas a la garantía de los derechos de las mujeres, entre éstas, la creación de unidades institucionales de atención especializadas.

Sin embargo, a pesar de los avances los datos del Sistema Nacional de Datos y Estadísticas demuestran a la fecha altos los índices de violencia contra mujeres, siendo alarmantes los relacionados a la violencia sexual, expresión de la desigualdad de género que persiste de forma estructural, que constituye una forma de discriminación y que es dirigida contra las mujeres por ser mujeres y que les afecta de forma desproporcionada durante todo su ciclo de vida, pero evidenciándose que las jóvenes son las más afectadas.

En razón de lo anterior, en la presente investigación se analizó la ruta de acceso a la justicia para mujeres sobrevivientes de violencia y en particular, la violencia sexual, los programas o servicios esenciales de atención que brindan algunas instituciones públicas con base en las directrices emitidas por organismos competentes, a partir de lo cual, se identificaron oportunidades y desafíos que permitieron generar una propuesta de fortalecimiento de atención institucional para la Procuraduría General de la República auxiliar de San Salvador, en razón de contar dicha institución con diferentes unidades o áreas de atención, que permiten o facilitan un abordaje integral de los casos.

ANÁLISIS DE LA RUTA DE ACCESO A LA JUSTICIA Y DE LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN DE MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA, CON ÉNFASIS EN LA VIOLENCIA SEXUAL EN EL PERÍODO 2018 - 2022: PROPUESTA DE ATENCIÓN INTERINSTITUCIONAL INTEGRAL

POR

Karla María Reyes Reales

RESUMEN

En la presente investigación, se llevó a cabo un diagnóstico de la implementación del sistema de atención y se identificó la ruta de acceso a la justicia de mujeres sobrevivientes de violencia. Además, con base a las directrices y estándares en materia de derechos humanos de mujeres establecidos por los órganos competentes, se analizaron los programas o servicios esenciales de atención disponibles en San Salvador durante el período 2018-2022, en particular, los que son ejecutados por la Procuraduría General de la República (PGR).

Para lo anterior, se analizaron los recursos con los que cuenta la PGR, tales como: normativa y políticas, programas, planes de formación, generación de datos, coordinación institucional e interinstitucional y estructura institucional, a partir de lo cual, se identificaron oportunidades de mejora para incorporar la perspectiva de género y de derechos humanos, los que contribuyeron a elaborar una propuesta de fortalecimiento institucional para mejorar la atención de las mujeres, y finalmente, se emitieron conclusiones y recomendaciones que son de aplicación para todas las procuradurías auxiliares de dicha institución.

GLOSARIO

ABS	Protocolo de Salud por Abuso Sexual
AVCAS	Unidades de Atención a Víctimas en Crisis
CEDAW	Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer
CTE	Comisión Técnica Especializada
Convención de Belém do Pará	Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer
CIDH	Comisión Interamericana de Derechos Humanos
CIM	Comisión Interamericana de Mujeres
CONAPINA	Consejo Nacional de la Primera Infancia, Niñez y Adolescencia
CONNA	Consejo Nacional de la Niñez y la Adolescencia
CSJ	Corte Suprema de Justicia
CCP	Código Procesal Penal
FGR	Fiscalía General de la República
IML	Instituto de Medicina Legal "Dr. Roberto Masferrer"
ISDEMU	Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer
ISNA	Instituto Salvadoreño Para el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia
ITS	Infecciones de Transmisión Sexual
Las Dignas	Asociación de Mujeres por la Dignidad y la Vida
LIE	Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres
LEIV	Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres
LPA	Ley de Procedimientos Administrativos
MESECVI	Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará
MINSAL	Ministerio de Salud
OEA	Organización de Estados Americanos
OLAV	Oficina Local de Atención a Víctimas
OMS	Organización Mundial de la Salud
ORMUSA	Organización de Mujeres Salvadoreñas por la Paz

PDDH	Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos
PGR	Procuraduría General de la República
PNC	Policía Nacional Civil
PSE	Paquete de Servicios Esenciales
RIIS	Redes Integrales e Integradas de Salud
SIP	Sistema de Indicadores de Progreso del MESECVI
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación
TIVI	Instrumento de medición del bienestar emocional
UDPJ	Unidad Penal Juvenil
UAEM	Unidades de Atención Especializadas para las Mujeres de la FGR
UIAEM	Unidades Institucionales de Atención Especializadas para las Mujeres de la PGR
UIG	Unidad Institucional de Género
UNAM	Unidad de Delitos Relativos a la Niñez, Adolescencia y a la Mujer en su Relación Familiar de la FGR
UNFPA	Fondo de Población de las Naciones Unidas
UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
UNIMUJER- ODAC	Unidad Institucional de Atención Especializada para las Mujeres en situación de violencia
UTE	Unidad Ejecutiva del Sector Justicia

CAPÍTULO 1

MARCO REFERENCIAL PARA LA ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES CON ÉNFASIS EN LA VIOLENCIA SEXUAL

Es importante realizar una breve explicación de aquellos conceptos que son fundamentales para la comprensión de la investigación y que tienen relación con los objetivos perseguidos, respecto del análisis de la ruta de acceso a la justicia y los programas o servicios esenciales de atención dirigidos a mujeres sobrevivientes de violencia por parte de instituciones públicas, para determinar oportunidades y desafíos para su fortalecimiento, con base a los estándares en materia de derechos humanos establecidos por los organismos competentes, a fin de generar una propuesta de fortalecimiento de atención en la PGR, auxiliar de San Salvador.

1.1. Marco conceptual

1.1.1. Cultura de la violación

Es preciso comprender que nuestra sociedad ha sido influenciada por una ideología patriarcal que fomenta una estructura jerarquizada entre los géneros, en la que predominan las relaciones de dominación masculinas respecto de las femeninas y que se perpetúan y fortalecen a través de la violencia, sobre todo la violencia sexual.

El patriarcado parte de un hecho biológico para establecer diferencias y desigualdades políticas y sociales entre hombres y mujeres, organizando todo un sistema de normas e instituciones, respaldado por un régimen ideológico que justifica la ubicación de las mujeres en el ámbito privado, no reconocido e inferiorizado y a los hombres en el ámbito público de superioridad social.¹

¹ Organización de Mujeres Salvadoreñas por la Paz (ORMUSA), *La cultura de la violación, factores estructurales y culturales*, Propuesta para una nueva arquitectura para la construcción de nuevos imaginarios sociales (San Salvador, 2022), 8, 17 y 19.

Para profundizar en lo anterior surgió el término cultura de la violación, utilizado en sociología para describir a las sociedades que normalizan la violencia, el cual se originó en el feminismo estadounidense en la década de los años 70's y en la actualidad se ha ampliado y resignificado, haciendo hincapié en la persistencia de un discurso dominante y hegemónico que determina la forma en la que como sociedad nos aproximamos a los casos de violencia y particularmente, violencia sexual. Una manifestación extrema de la misoginia y el sexismo.²

La cultura de la violación puede describirse para una mayor comprensión como “un sistema que tolera, acepta y reproduce la violencia sexista a través de narrativas que encontramos no solo en la publicidad, el cine y la literatura, sino también en los aparatos del Estado, el sistema judicial, los medios de comunicación, la sanidad, la educación y por supuesto, la familia, la pareja o las personas que conforman nuestro círculo más cercano.”³

El sistema patriarcal arraigado aún en la actual sociedad fomenta la cultura de la violación y se evidencia también a través del cometimiento de otros tipos de violencia, como la violencia simbólica, que ocurre mediante mensajes, valores, iconos o signos que transmiten y reproducen relaciones de dominación, desigualdad y discriminación, que naturalizan el dominio, la subordinación y sumisión de la mujer en la sociedad durante todo su ciclo de vida⁴; y en ese sentido, es trascendental comprender que no solo violar es cultura de la violación, si no también, todos aquellos comportamientos que pasan más desapercibidos dentro de la sociedad y que se han ido promoviendo en un contexto patriarcal como normales.

² Colectivo Seres, A.C. “¿Qué es la cultura de la violación?” *Puedes decir no (blog)*, Ciudad de México, 2021, https://puedesdecirno.org/lo_que_necesitas/que-es-la-cultura-de-la-violacion/

³ Raquel Miralles, “*Cultura de la Violación: una cuestión política*”, Revista Libre Pensamiento n°102 (Madrid, 2020): 83.

⁴ Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres (El Salvador: Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, 2010), artículo 9.

1.1.2. Violencia contra las mujeres

La Declaración sobre la Eliminación de Violencia contra la Mujer reconoce en sus considerandos, que la violencia contra las mujeres constituye una manifestación de relaciones de poder históricamente desiguales entre hombres y mujeres, que ha conducido a su dominación y la definió como “todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como amenazas a tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada”.⁵

El reconocimiento del derecho de las mujeres a vivir libres de violencia, ha sido consagrado y establecido como un desafío prioritario en los sistemas de protección de los derechos humanos a nivel regional e internacional, así la CIDH ha expresado en reiteradas ocasiones su preocupación sobre las consecuencias graves de la discriminación contra las mujeres y las nociones estereotipadas de sus papeles, incluido el potencial de violencia contra las mujeres.⁶ También, ha reafirmado que la violencia por razones de género es "una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres".⁷

El Salvador ha ratificado diferentes tratados internacionales en materia de derechos humanos de mujeres, a través de los cuales asumió entre otros compromisos, aquellos relacionado a organizar todo su aparato gubernamental para establecer políticas públicas orientadas a garantizar la erradicación de la discriminación contra las mujeres y el derecho a una vida libre de violencia, lo que conlleva, la creación de la ruta de acceso a la justicia y el establecimiento de programas o servicios esenciales accesibles, asequibles y adecuados para la protección, evitar que vuelva a ocurrir,

⁵ Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1993), artículo 1.

⁶ Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), *Informe N° 4/01, María Eugenia Morales de Sierra vs. Guatemala*, 19 de enero de 2001, párrs. 44 y 48.

⁷ Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer, (Brasil: Asamblea General de la Organización de Estados Americanos, 1994), preámbulo.

atención, restitución de sus derechos y proporcionar o garantizar la financiación de reparaciones para las víctimas y supervivientes.⁸

1.1.3. Violencia sexual

El artículo 9 literal f) de la Ley Especial Integral para Una Vida Libre de Violencia para las Mujeres (LEIV) define a la violencia sexual, como toda conducta que amenace o vulnere el derecho de la mujer a decidir voluntariamente su vida sexual, comprendida en ésta no solo el acto sexual sino toda forma de contacto o acceso sexual, genital o no genital, con independencia de que la persona agresora guarde o no relación conyugal, de pareja, social, laboral, afectiva o de parentesco con la mujer víctima.⁹

La OMS define a la violencia sexual como “todo acto sexual, la tentativa de consumar un acto sexual, los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados, o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona mediante la coacción lleva a cabo por otra u otras personas, independientemente de la relación de esta con la víctima, en cualquier ámbito, incluidos el hogar y el lugar de trabajo”.¹⁰

La coacción puede abarcar el uso de grados variables de fuerza, intimidación psicológica y emocional, extorsión, amenazas (por ejemplo, de daño físico o de no obtener un trabajo o una calificación, etc.). También puede haber violencia sexual si la persona no está en condiciones de dar su consentimiento (por ejemplo, si se encuentra bajo los efectos del alcohol o estupefacientes, dormida o posee discapacidad mental).¹¹

⁸ Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, *Recomendación general núm. 35 sobre la violencia por razón de género contra la mujer, por la que se actualiza la recomendación general núm. 19*, 26 de julio de 2017, p. 11.

⁹ Ley Especial Integral para Una Vida Libre de Violencia, Asamblea Legislativa, artículo 9.

¹⁰ Organización Panamericana de la Salud (OPS), “*Comprender y abordar la violencia contra las mujeres. Violencia sexual*” (Washington, 2013).

¹¹ *Ibíd.* 2.

La violencia sexual contra mujeres durante todo su ciclo de vida es una manifestación extrema de desigualdad y constituye un atentado a su derecho a la vida, la libertad y la dignidad y les genera un impacto negativo, impidiendo el ejercicio de sus derechos humanos y generando consecuencias en su proyecto de vida: “La violencia contra las mujeres y las niñas tiene consecuencias perjudiciales y duraderas sobre su bienestar, salud y seguridad; pero también afecta al ámbito económico, al rendimiento académico, la productividad y el desarrollo de las sociedades y países”.¹²

La violencia sexual por ser uno de los tipos de violencia contra las mujeres con mayores índices registrados cada año y en atención a la gravedad de las secuelas físicas, psicológicas y emocionales, requiere de una atención urgente y prioritaria, por ello es fundamental que las instituciones públicas provean de servicios esenciales como: atención de emergencia a lesiones, intervención en crisis y orientación emocional o psicológica, profilaxis para prevenir infecciones de transmisión sexual, incluido el VIH y anticoncepción de emergencia, entre otros, por ello, debe existir una coordinación efectiva entre todas las instituciones que tienen la obligación de intervenir de acuerdo a sus competencias.

1.1.4. Debida diligencia

Ejercer la debida diligencia es una obligación internacional que exige por parte de los Estados la adopción de medidas eficaces para prevenir, investigar y enjuiciar los casos de violencia contra las mujeres, lo que incluye medios eficaces de respuesta en cada caso de violencia, así como el abordaje de sus causas y consecuencias estructurales, garantizando el establecimiento de unos marcos jurídicos y normativos exhaustivos, sistemas judiciales y policiales sensibles al género, la disponibilidad de servicios sociales y sanitarios adecuados, la realización de actividades de concienciación y la garantía de la calidad de todas las medidas adoptadas, entre otras acciones.¹³

¹² Programa Mundial de las Naciones Unidas sobre Servicios Esenciales para las Mujeres y las Niñas sometidas a Violencia, “*Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia, Elementos centrales y directrices relativas a la calidad de la atención*” (Nueva York, 2015).

¹³ *Ibíd.* (Modulo 6: guía de implementación, 2015), 7.

La debida diligencia para prevenir la violencia contra las mujeres, requiere del fomento por parte del Estado, la familia y la sociedad en general, en atención al principio de corresponsabilidad, aumentar las relaciones sanas, estables y estimulantes en las familias y la comunidad, hacer énfasis en el diálogo y entendimiento de forma pacífica para la solución de conflictos; desarrollar habilidades para la vida en los centros educativos y otros espacios de formación y recreación desde edades tempranas; fomentar la igualdad y no discriminación en materia de género en los diferentes espacios de desarrollo como familia, comunidad, escuela, trabajo, entre otros.

Además, deben crearse programas orientados a transformar las normas sociales y culturales que propician la violencia; establecer programas de identificación, atención y apoyo a las sobrevivientes; dotar de recursos necesarios a todas las instituciones que tienen dentro de sus competencias las relacionadas a la prevención, atención e investigación de hechos de violencia contra las mujeres, a fin de que cuenten con los recursos y las herramientas necesarias para dar una respuesta inmediata y de calidad. Asimismo, todos los sectores deben trabajar de forma coordinada para actuar utilizando de forma eficiente sus recursos, evitando la duplicidad de esfuerzos. Es importante informar a toda la población sobre el origen y gravedad de la persistencia de la violencia, crear un compromiso y un consenso social de no permitirla o tolerarla.

La evidencia respecto del abordaje e intervenciones eficaces para la prevención de la violencia sexual es limitada a nivel de Latinoamérica, algunas medidas que se han adoptado han sido: llevar registro de los agresores sexuales locales y notificar a las comunidades al respecto; establecer restricciones de residencia para los agresores sexuales (por ejemplo, prohibición de vivir cerca de escuelas); realizar vigilancia electrónica de los agresores sexuales; y elaborar de forma participativa mapas de riesgo y realizar su difusión.¹⁴

¹⁴ Fundación Mujeres y Movimiento de Mujeres Mérida Anaya Montes, *Mapa de Riesgo de Violencia contra las mujeres Santa Ana, una herramienta de prevención de la violencia machista en El Salvador* (San Salvador, 2017). Los mapas de riesgo pretenden identificar y ubicar zonas de la comunidad, casas, calles, y parques, entre otros espacios, que representan amenazas para sus habitantes y en particular, para las mujeres, quienes son afectadas de manera distinta a los hombres en situaciones similares. El mapa de

Otras acciones han sido realizadas en escuelas e instituciones de educación superior; y otros puntos de intervención han sido los hogares, a través de visitas domiciliarias prenatales y posnatales, las que reducen los riesgos de maltrato y descuido físico y psicológico de niñas y niños; garantizar la disponibilidad de entornos y servicios de atención de salud; fomentar el abordaje de la crianza y la erradicación del maltrato de hijas e hijos; controlar o restringir el consumo indebido de alcohol y drogas; y adoptar estrategias de movilización comunitaria para promover cambios en las normas y comportamientos de género, así como la realización de esfuerzos comunitarios encaminados a mejorar la situación social y económica de la mujer.¹⁵

En cuanto a las investigaciones sobre hechos de violencia, la debida diligencia supone que las autoridades responsables lo hagan con eficacia y en tal sentido, como mínimo requiere que la declaración de la sobreviviente se realice en un ambiente cómodo y seguro, que se le brinde privacidad y confianza y que se registre evitando o limitando la repetición de los hechos; además, que se le brinde atención médica, sanitaria y psicológica, tanto de emergencia como de forma continuada, siguiendo un protocolo de atención que tenga por objetivo reducir las consecuencias de la violación.

También, debe contarse con personal idóneo y capacitado, en la medida de las posibilidades del sexo que la víctima indique le genera sentirse cómoda y segura, que realice de forma inmediata, un examen médico y psicológico completo y detallado; y que asimismo, le hagan saber todas las garantías procesales establecidas en la legislación, en particular en el artículo 57 de la LEIV y sus derechos, incluyendo los establecidos en el artículo 106 del Código Procesal Penal (CPP) y los demás establecidos en otra normativa especial.

Deben documentarse y coordinarse los actos investigativos y manejarse diligentemente la prueba, tomando muestras suficientes, realizando estudios para

riesgo debe de basarse en las mujeres, en su realidad y en sus problemas, para que las instituciones públicas tomen acciones conjuntas con la comunidad.

¹⁵ OPS, *Comprender y abordar la violencia contra las mujeres*, 8.

determinar la posible autoría del hecho, asegurando otras pruebas como la ropa de la sobreviviente, investigando de forma inmediata el lugar de los hechos y garantizando la correcta cadena de custodia; y brindarse acceso a asistencia jurídica gratuita durante todas las etapas del proceso.¹⁶ Esto es de gran importancia pues las deficiencias en las investigaciones provocan un número bajo sentencias judiciales condenatorias, que no corresponden al alto nivel de denuncias que se reciben y consecuentemente se promueve la impunidad y el cometimiento de más hechos de violencia, ante la evidencia de un sistema de justicia deficiente.

Además, la debida diligencia para enjuiciar conlleva el otorgamiento de las medidas judiciales de protección que sean necesarias de acuerdo a cada caso en particular, su seguimiento por parte de las autoridades competentes y la obligación de garantizar la disponibilidad de mecanismos judiciales efectivos, adecuados e imparciales.¹⁷

Cabe reiterar que la discriminación basada en el género constituye un obstáculo para la sanción y prevención de asesinatos de mujeres y la falta de debida diligencia para aclarar y castigar esos delitos, así como prevenir su repetición, refleja el hecho de que los mismos no se consideran como problema grave y la impunidad de esos delitos envía el mensaje de que esa violencia es tolerada, lo que favorece su perpetuación.¹⁸

La CIDH en tal sentido, insiste en la obligación de los Estados de organizar su estructura gubernamental para prevenir, investigar, sancionar y reparar actos de violencia y discriminación contra las mujeres, utilizando como base instrumentos como la Convención de Belém do Pará, la Convención Americana sobre Derechos Humanos y la Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura.

¹⁶ Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH), *Caso J. Vs. Perú. Excepción preliminar, fondo, reparaciones y costas* (Costa Rica, 2013), párr. 344.

¹⁷ Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), *Estándares Jurídicos vinculados a la igualdad de género y a los derechos de las mujeres en el sistema interamericano de derechos humanos: desarrollo y aplicación*, (Washington, 2015), 6.

¹⁸ Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), *Situación de los Derechos Humanos de la Mujer en Ciudad Juárez, México: El Derecho a No Ser Objeto de Violencia y Discriminación*, (Washington, 2003), párr. 7.

También ha fijado principios vinculantes que deben regir las obligaciones de los Estados y plasmarse en sus leyes y políticas, entre ellos “el deber del Estado de erradicar efectiva y prontamente actos de diferentes formas de violencia contra las mujeres, cometidos tanto por agentes estatales como no estatales; el deber de proveer recursos judiciales efectivos e imparciales para las sobrevivientes de violencia; y la obligación de implementar acciones destinadas a erradicar la discriminación contra las mujeres así como patrones estereotipados de comportamiento que promuevan un trato desigual en sus sociedades, que han implicado para las mujeres un acceso desigual a los derechos y a los beneficios derivados de los avances políticos, civiles y sociales”.¹⁹

De lo anterior se afirma, que la ruta de acceso a la justicia requiere medios eficaces de respuesta en cada caso de violencia, es decir, que garantice que las mujeres van a recibir la atención debida y de forma oportuna para garantizar su seguridad y protección, iniciar un proceso para prevenir que vuelvan a ocurrir hechos de violencia, brindarle atención en crisis, atención psicológica, asesoría y acompañamiento en los procesos administrativos y judiciales, a fin de asegurar no solo la restitución de sus derechos, si no también mecanismos de reparación con una visión transformadora, para lo cual es fundamental, que los programas o servicios de atención sean integrales, que aborden todas las situaciones que no aseguran el desarrollo integral de las mujeres y sus autonomías.

1.1.5. Directrices o estándares de calidad

“Respaldan la prestación y aplicación de los elementos centrales de los servicios esenciales para garantizar que estos sean eficaces y ofrezcan una calidad suficiente para dar respuesta a las necesidades de las mujeres y las niñas.

¹⁹ Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), *Acceso a la Justicia para mujeres víctimas de violencia en las Américas, Relatoría de los Derechos de la Mujer*, (Washington, 2007), párr. 70.

Las directrices de calidad proporcionan la “hoja de ruta” para una prestación de servicios basada en los derechos humanos, con sensibilidad cultural y con un enfoque centrado en el empoderamiento de las mujeres.

Están basadas en las normas internacionales a las que complementan y muestran las mejores prácticas identificadas para proporcionar una respuesta ante la violencia de género.”²⁰

El establecimiento de directrices o estándares de calidad permiten identificar que se está brindando a mujeres que enfrentan violencia atención especializada y protección integral con calidad, calidez, centrada en las sobrevivientes y por tanto, se está contribuyendo a la garantía de su derecho a una vida libre de violencia.

Las directrices u orientaciones técnicas, constituyen un marco de orientación bajo el cual deben regirse la ruta de acceso a la justicia y los programas o servicios esenciales para que de forma efectiva, diligente y oportuna se detecte, atienda, canalice y acompañe a las mujeres sobrevivientes de violencia de manera permanente y bajo un enfoque integral. Así también, orientan al fortalecimiento de la cooperación y articulación entre las instituciones públicas con competencias y funciones para garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.

1.1.6. Programas o servicios esenciales de atención

Al hablar de programas o servicios esenciales de atención se hace referencia a una serie de acciones ordenadas que son clave para dar respuestas al bienestar y a las necesidades inmediatas y a largo plazo de las mujeres y niñas que han sufrido violencia. Estos servicios incluyen atención para la sanidad, el acceso a la justicia, e intervención social. Los servicios esenciales, con tan solo una respuesta mínima y coordinada entre ellos, pueden responder a algunas de las formas de violencia más comunes contra las

²⁰ Programa Mundial de las Naciones Unidas sobre Servicios Esenciales, Descripción General e Introducción, Módulo 1, 11.

mujeres, como la violencia sexual y la violencia de pareja, en contextos y circunstancias diversas.

Al respecto se han identificado elementos fundamentales para respaldar una calidad alta de los servicios y de su prestación, entre estos: marcos jurídicos y legislativos exhaustivos, gobernanza, supervisión y rendición de cuentas y disponer de recursos y financiación para crear y mantener los servicios, y un sistema coordinado de los mismos.²¹

Además, es importante señalar, que de acuerdo al artículo 8 literal a) de la LEIV, atención integral “son todas las acciones para detectar, atender, proteger y restablecer los derechos de las mujeres que enfrentan cualquier tipo de violencia; para lo cual, el Estado deberá destinar los recursos humanos, logísticos y financieros necesarios y apropiados para instaurar los servicios especializados, que garanticen la restitución de derechos y la anulación de riesgos o daños ulteriores”.²²

La atención integral a las mujeres víctimas de violencia, incluye en caso de ser necesario, sea brindada también a otras personas de su grupo familiar, como sus hijas e hijos, e implica entre otros servicios, asesoría jurídica, atención psicológica especializada, atención médica, abordaje social, participación en programas de prevención, capacitación, apoyos económicos, ofertas laborales y becas de empleo, entre otras acciones que se consideren oportunas para garantizar su acceso a la justicia y a la reparación integral del daño.²³

²¹ Diputación Foral de Bizkaia, “*Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia, Observatorio de la Violencia de Género*”, Observatorio de Violencia de Género, Boletín OVGB N° 43, enero 2017, https://www.bizkaia.eus/gizartekintza/genero_indarkeria/blt43/ca_herramientas.html

²² Ley Especial Integral para Una Vida Libre de Violencia, El Salvador, Asamblea Legislativa, artículo 8.

²³ Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC), “*Rutas críticas en materia de atención a mujeres en situación de violencia en México*”, (Ciudad de México, 2019), 7.

1.2. Ruta crítica o ruta de atención

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la ruta crítica como el proceso que se construye a partir de las decisiones y acciones que ejecutan las mujeres, así como también, las respuestas encontradas en la búsqueda de soluciones cuando deciden romper el silencio ante una situación de violencia. La secuencia de decisiones tomadas y acciones ejecutadas por una mujer afectada por violencia intrafamiliar para enfrentar la situación experimentada y las respuestas encontradas en su búsqueda de apoyo.²⁴

La ruta crítica puede entenderse como una herramienta para que las mujeres sobrevivientes y la población en general, conozcan que tienen derecho vivir una libre de violencia y que el Estado es responsable de organizar todo su aparato gubernamental para cumplir con dicha obligación, la cual implica garantizar una atención integral y oportuna; el acceso a medidas de protección y a la justicia para la restitución de derechos, medidas de reparación, y sancionar a los agresores.

El objetivo de la ruta crítica también se puede decir que es homologar los procedimientos de actuación, coordinación interinstitucional y acompañamiento por parte de las personas operadoras de servicios para ofrecer una atención integral, eficiente y oportuna; en un marco de derechos humanos y desde una perspectiva de género.²⁵

El modelo de atención debe incluir una estrategia de atención de casos que tenga una secuencia lógica, sin importar cuál es la institución que realiza la primera acogida. Debe construir una red de servicios de asesoría y orientación a las mujeres, independientemente de dónde inicia su ruta. Lo que requiere un modelo de atención claro, que sea ampliamente difundido, un paquete integral de servicios, definición de instrumentos de intervención y el desarrollo de un sistema de derivación.²⁶

²⁴ OPS y OMS, Programa Mujer, Salud, Desarrollo, 2000.

²⁵ UNODC, *Rutas críticas en materia de atención a mujeres*, 13.

²⁶ Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento y Banco Mundial, *Hoja de Ruta para el Diseño de una Plataforma Integrada de Gestión de Casos de Violencia contra las Mujeres para el Estado Chileno*, (Santiago, 2021), 11.

La ruta es fundamental porque constituye una guía para que las mujeres sepan que el Estado cuenta con las herramientas necesarias para su atención integral, que ha creado un sistema en el que participan una serie de instituciones que tienen el deber de contar con programas y brindarles servicios esenciales de forma adecuada, pero también, constituye la definición clara de acciones que debe seguir el personal de dichas instituciones para poder atender de forma oportuna, diligente, con calidad y calidez. La ruta incluye información no solo para la restitución de derechos de las mujeres, sino también para garantizarles el acceso a la justicia.

1.3. Evolución de la violencia contra las mujeres

Es importante hacer referencia al proceso histórico que evidencia que desde hace más de 4 mil años se configuró el patriarcado como un sistema de dominación que colocó a las mujeres en una posición de subordinación respecto de los hombres y bajo el cual se justificó y naturalizó de forma universal, la violencia contra las mujeres para lograr su sostenimiento y profundización.

El patriarcado es una creación que se estima tardó casi 2,500 años en completarse y su primera forma data del Estado arcaico, el cual se fundó sobre la propiedad privada y la familia patriarcal: La familia fue la primera unidad en la que se generaban las conductas que se consideraban como apropiadas para cada sexo; y se eliminó la capacidad de creación de las mujeres, vinculándola un Dios hombre, y su sexualidad se convirtió en una mercancía.²⁷

Posteriormente, en el periodo neolítico, el desarrollo de la agricultura impulsó el intercambio de mujeres en tribus, con el objetivo de evitar guerras, pero también en razón de que las sociedades con más mujeres producían más hijos, a quienes utilizaban como mano de obra en la agricultura para incrementar la producción y obtener excedentes. Más adelante se les comenzó a comprar como esclavas y las prestaciones sexuales entraron

²⁷ María Encarnación Sanahuja Yll, *Cuerpos sexuados, objetos y prehistoria*, (Madrid, 2002), 148.

a formar parte de su trabajo y sus hijos e hijas pasaron a ser propiedad de sus amos. Por lo que las mujeres fueron las primeras esclavizadas en las sociedades.²⁸

La civilización griega como segundo pilar del sistema ideológico de la civilización occidental, estuvo compuesta por una sociedad de clases esclavistas y totalmente patriarcales. Las mujeres lucharon contra otras formas de opresión y dominación diferentes a las que sufrieron los hombres. La opresión y la explotación económica se construyeron sobre la base de dar un valor de mercancía a la sexualidad de las mujeres y la apropiación de su mano de obra y su poder reproductor como en la adquisición directa de recursos y personas que fue apropiada por los hombres.²⁹

La teoría de la superioridad física tuvo una importante repercusión en las ideas contemporáneas de la supremacía masculina. El sesgo androcéntrico se transmitió sobre las tesis de la evolución humana. Charles Darwin considerado el padre de la biología, difundió a mediados del siglo XIX, su creencia de la superioridad del hombre frente a la mujer como una característica indiscutible de la naturaleza, promoviendo con ello aún más el sexismo y los prejuicios.³⁰

Al respecto, Simone de Beauvoir cuando investigó las circunstancias que impedían a las mujeres alcanzar su propia individualidad en la sociedad, desenmascaró rotundamente el mito de la feminidad al poner en evidencia las barreras y los artificios de los que se ha valido el sistema para mantener a la mujer atrapada en el mito, encerrada bajo las creencias de un arquetipo, lo que le hizo concluir a Beauvoir “no se nace mujer, se llega a serlo”.³¹

²⁸ Beatriz Ranea Triviño, *Feminismos, Antología de Textos Feministas para Uso de las Nuevas Generaciones, y de las que no lo son tanto*, (Madrid, 2019).

²⁹ Maribel Gil, “*El origen del sistema patriarcal y la construcción de las relaciones de género*”, 2019, <https://www.agorarsc.org/el-origen-del-sistema-patriarcal-y-la-construccion-de-las-relaciones-de-genero/>

³⁰ Elena Hernández Corrochano, “*Darwin, los antropólogos sociales y las mujeres*”, *Clepsydra: Revista Internacional de Estudios Feministas y Teoría del Género*, n.9 (Madrid, 2010).

³¹ Simone Beauvoir, “*El Segundo Sexo*” (Buenos Aires, 1987).

Así, el sistema que se instauró hace más de 4 mil años, por quienes tomaron el poder y se erigieron en el modelo de lo humano y desde entonces la diferencia sexual significó desigualdad de hecho y de derecho en perjuicio de las mujeres y se fue consolidando en todo el mundo, con algunas variaciones según la época y los territorios, pero no alterando el predominio masculino sobre la esfera pública, las instituciones, el gobierno y sobre las mujeres. Cada cultura hace esa evaluación de la inferioridad de las mujeres respecto de los hombres a su manera y en sus propios términos, y genera los mecanismos y justificaciones necesarias para su mantenimiento y reproducción.³²

Por tanto, el sistema patriarcal se considera el desencadenante de la violencia de género, siendo la diferencia sexual la razón suprema, base y fundamento de la discriminación que inspira su ideología. Éste reafirma la misoginia en todas las esferas de la vida, es decir, en el rechazo, aversión y desprecio hacia las mujeres y contra todo lo relacionado con lo femenino; y “las mujeres han participado durante miles de años en el proceso de su propia subordinación porque se les ha moldeado psicológicamente para que interioricen la idea de su propia inferioridad. La ignorancia de su misma historia de luchas y logros ha sido una de las principales formas de mantenerlas subordinadas”.³³

Gerda Lerner afirma que el control sexual de las mujeres está relacionado con la dependencia a la protección paternalista que en las diferentes etapas de su vida afronta, concluyendo que la mujer siempre ha cambiado la protección masculina sin nunca superar la etapa infantil de estar subordinada y protegida. La hegemonía masculina dentro del sistema de símbolos fue lo que situó de forma decisiva a las mujeres en una posición de desventajosa. Dicha hegemonía masculina en el sistema de símbolos adoptó dos formas: la privación de educación a las mujeres y el monopolio masculino de las definiciones.³⁴

³² Alda Facio y Lorena Fries, “*Feminismo, Género y Patriarcado*”, Academia, *Revista sobre Enseñanza del Derecho* (Buenos Aires, 2005), 259.

³³ Gerda Lerner, *La Creación del Patriarcado* (Nueva York: Oxford University, 1986), 60.

³⁴ *Ibíd.*

Para Marcela Lagarde la dominación patriarcal ha agudizado y ampliado la brecha entre mujeres y hombres, aumentando la feminización de la pobreza, la marginación de las mujeres y el femicidio. Las ideologías patriarcales no solo afectan a las mujeres al ubicarlas en un plano de inferioridad en la mayoría de los ámbitos de la vida, sino que restringen y limitan también a los hombres, a pesar de su estatus de privilegio, pues al asignar a las mujeres un conjunto de características, comportamientos y roles “propios de su sexo”, los hombres quedan obligados a prescindir de estos roles, comportamientos y características y a tensar al máximo sus diferencias con ellas. En otras palabras, la ideología patriarcal no solo explica y construye las diferencias entre mujeres y hombres como biológicamente inherentes y naturales, sino que mantiene y agudiza otras formas de dominación.³⁵

La breve reseña anterior, también da cuenta sobre cómo a través del tiempo se definió la sexualidad de las mujeres y cómo influenció en todos los ámbitos, de ahí que, en la legislación hasta hace algunas décadas no se consideraba que algunos actos o hechos constituyeran violencia sexual, lo cual se abordará a continuación.

1.4. Normativa e instrumentos nacionales e internacionales de protección de las mujeres

Es relevante antes de hacer referencia a la normativa actual que protege y garantiza los derechos de las mujeres y realizar un resumen de la evolución de la misma, ya que el derecho ha sido considerado como un instrumento de opresión contra las mujeres, pues tradicionalmente ha dejado fuera de su alcance la protección de sus derechos o ha servido como mecanismo para su control³⁶, lo que contribuye a la comprensión de algunos de los obstáculos a los que aun actualmente se enfrentan las mujeres sobrevivientes de violencia en la ruta de acceso a la justicia y en las búsqueda de programas o servicios esenciales en los que puedan ser incorporadas para abordar de manera integral las situaciones a las que se han enfrentado.

³⁵ Marcela Lagarde y de Los Ríos, Desarrollo humano y democracia, *El género, fragmento literal: La perspectiva de género*, en Género y feminismo, (Madrid, 1996).

³⁶ ORMUSA, *La cultura de la violación*, 26.

Es entonces importante mencionar que desde 1524, año que marcó el que inicio el proceso de conquista y colonización del territorio conocido como Cuscatlán, hasta el año 1821, se aplicaron las leyes españolas inspiradas en derecho romano y canónico instauradas bajo un sistema patriarcal que no otorgaban capacidad jurídica a las mujeres, sometiéndolas al dominio masculino, bajo la autoridad de su padre o de su marido, no pudiendo relacionarse de manera formal en el ámbito público; y habiéndose declarado la independencia en los territorios centroamericanos, se continuaron aplicando mismas leyes españolas y el derecho canónico como normas jurídicas o costumbre dominante.

En 1860 la República de El Salvador aprobó el Código Civil, que reguló las relaciones de familia, sin embargo, bajo usos y costumbres patriarcales aún más dominantes; y fue hasta la Constitución de la República del año de 1950³⁷ que se reconoció la igualdad jurídica entre los cónyuges y se estableció la prohibición de la discriminación por motivos de sexo y asimismo, se reconocieron los derechos de ciudadanía activa y pasiva de las mujeres, sin embargo, se continuó aplicando el mismo derecho civil patriarcal y discriminatorio instituido en 1860.

Cabe destacar, que en El Salvador al Código Penal actual que data 1998³⁸, le anteceden los promulgados en 1826, 1859, 1881, 1904³⁹ y 1974 y desde los primeros Códigos se reconoció a la violencia sexual como una conducta delictiva, pero considerándola una ofensa contra la honra y el honor, que buscaba proteger las buenas costumbres y la moral, más que la libertad sexual de las mujeres.

Así, “el Código Penal de 1826 sancionaba únicamente la violación en mujer casada, desposada u otra persona que no sea mujer pública conocida como tal”.⁴⁰ El

³⁷ Constitución Política de El Salvador, (El Salvador: Asamblea Nacional Constituyente, 1950).

³⁸ Código Penal (El Salvador: Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, 1997).

³⁹ José Enrique Silva, “Introducción al Estudio del Derecho Penal Salvadoreño”, *La Universidad, Publicación Bimestral de la Universidad de El Salvador* (1971).

⁴⁰ Hazel Jasmín Bolaños Vásquez, “Regulación jurídico-penal de los delitos sexuales en El Salvador. Análisis desde una perspectiva de género”, *Revista Realidad y Reflexión*, n. 41 (2015): 79.

Código Penal de 1859 “regulaba la figura de la violación sexual en el Título IX como delito contra la honestidad, y en el Capítulo II hacía referencia particularmente a la Violación”.⁴¹

El artículo 353 del Código Penal de 1859 literalmente estableció: “la violación de una mujer será castigada con la pena de cadena temporal. Se comete violación yaciendo con la mujer en cualquiera de los casos siguientes: 1- Cuando se utiliza fuerza o intimidación 2- Cuando la mujer se halle privada de razón o de sentido por cualquier causa. 3- Cuando sea menor de doce años cumplidos, aunque no concurra ninguna de las circunstancias expresadas en los dos numerales anteriores”.⁴²

En el Código Penal de 1904 reguló los delitos sexuales en el capítulo II, denominado “Violación y Abusos Deshonestos”, y el delito de violación sexual, según el cual podía ser cometido exclusivamente en una niña o mujer (artículo 392), consumándose con la penetración del órgano sexual masculino en el órgano sexual femenino y por lo tanto, el bien protegido era la sexualidad genital de la mujer; mientras que el Código Penal de 1974 se hizo una diferencia entre la violación propia e impropia, considerando violación propia a aquella realizada en el genital de la mujer, mientras que la impropia consistía en el acceso carnal realizado por varón en otro varón o con mujer por “vaso indebido” (artículo 194), haciendo referencia al coito anal.⁴³

No obstante, a pesar de que en el actual Código Penal se han derogado las distinciones sobre la “honestidad” u “honra” del sujeto pasivo, y se establecen una serie de delitos que pueden cometerse en cualquier ámbito, incluyendo aquellos relativos a la integridad personal, a la autonomía personal, contra la libertad sexual y otros ataques a la libertad sexual⁴⁴, aún persisten disposiciones que deben ser analizadas desde un

⁴¹ Marta Cecilia Escalante Jiménez, María Magdalena Orellana Orellana y Fátima Guadalupe Miranda López, “El Delito de Violación en Menor e Incapaz en el Código Penal Salvadoreño” (tesis para optar al grado de licenciatura en Ciencias Jurídicas, Universidad de El Salvador, 2009), 36 y 37. <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/3832/1/EL%20DELITO%20DE%20VIOLACION%20EN%20MENOR%20E%20INCAPAZ%20EN%20EL%20C%3%93DIGO%20PENAL%20SALVADORE%3%91O.pdf>

⁴² *Ibíd.* 36 - 40.

⁴³ Bolaños Vásquez, Regulación jurídico-penal de los delitos sexuales en El Salvador, 79.

⁴⁴ Código Penal (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 1997). En el Código Penal vigente se encuentran tipificados entre los delitos contra la libertad sexual la violación, violación en menor o incapaz, otras agresiones sexuales, agresión sexual en menor e incapaz, violación y agresión sexual agravada

enfoque de género, a fin de determinar si han sido elaboradas eliminando los sesgos sexistas y moralistas que invisibilizan o culpabilizan a la mujeres sobrevivientes de violencia sexual, como el caso de la disposición reformada en el año de 2019, en razón de que establecía que los llamados tocamientos impúdicos contra niñas, niños o personas declaradas incapaces, ya sea en espacios públicos o privados, constituían una falta y no un delito.⁴⁵

También cabe mencionar que, en 1998 a través de reforma al Código Penal actual, el aborto se penalizó de manera absoluta. Antes de dicha reforma y desde 1974, el aborto era permitido en tres causales: cuando la vida de la mujer estuviera en riesgo, por malformaciones previsibles y graves en el feto y cuando el embarazo era producto de violación⁴⁶, lo que evidencia un retroceso en el sometimiento absoluto de las decisiones de las mujeres sobre su cuerpo, ante el predominio de las creencias basadas en sesgos y estereotipos de género, que las mantienen en una posición de desigualdad en la sociedad.

Por otra parte, respecto de los delitos que abordan la violencia sexual, es importante señalar, que en la Ley Especial contra los Delitos Informáticos y conexos⁴⁷ aprobada en 2016, se tipifican entre los delitos informáticos, los relacionados con el contenido de los datos, la revelación indebida de datos o información de carácter personal, el cual se agrava en caso de difundirse material sexual explícito en perjuicio de un tercero. Asimismo, el de acoso a través de tecnologías de la información y la comunicación, como el de pornografía.

(arts. 158 al 162); los delitos de estupro y estupro por prevalimiento (arts. 153 y 164); y en entre otros ataques a la libertad sexual, el acoso sexual (artículo 165).

⁴⁵ *Ibíd.* Reforma a los artículos 160, 161 y 174-B realizada mediante Decreto N° 480 del 17 de diciembre de 2019, publica en el Diario Oficial N° 239, Tomo 425, de fecha 18 de diciembre del mismo año.

⁴⁶ La Voz de América, “*El Salvador cierra las puertas a legalizar el aborto*”, (Washington 2021), <https://www.vozdeamerica.com/a/elsalvador-cierra-puertas-legalizar-aborto/6278953.html>

⁴⁷ Ley Especial contra los delitos informáticos y conexos, (El Salvador: Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, 2016).

En 1994 entró en vigencia el actual Código de Familia y para su aplicación, se crearon los Juzgados de Familia⁴⁸. Esta nueva legislación desarrolló las disposiciones constitucionales que establecen la igualdad jurídica entre los cónyuges⁴⁹; y dos años después, en 1996 se aprobó la Ley contra la Violencia Intrafamiliar (LCVI)⁵⁰, la cual en su artículo 1 dispone entre sus fines, que pretende establecer los mecanismos adecuados para prevenir, sancionar y erradicar la violencia intrafamiliar y proteger de forma especial a las sobrevivientes de violencia en las relaciones de pareja, protección especial que reconoce como necesaria para disminuir la desigualdad de poder que exista entre las personas que constituyen una familia.

La normativa anterior constituyó un avance, sin embargo es considerado como insuficiente, por lo que la lucha incansable del movimiento feminista fue fundamental para lograr la adopción de un sistema de protección integral para mujeres, superando la normativa que sostenía un enfoque neutral al género, manteniendo sesgos tradicionales, sin transversalizar el principio de igualdad y no discriminación en su contenido⁵¹; normativa que está orientada al reconocimiento y garantía de los derechos de las mujeres, como sujetas de derechos y en particular, pretende asegurar la existencia de políticas públicas, planes y programas para la prevención y la atención integral de mujeres sobrevivientes de violencia.

Finalmente es oportuno mencionar, que Marcela Lagarde sostiene que la evaluación histórica de la construcción de la democracia y el desarrollo social tiene como uno de sus indicadores, las transformaciones progresistas de género y la eliminación de la violencia social e institucional contra las mujeres⁵², lo cual incluye la aprobación de legislación especializada como parte de toda la institucionalidad y su debida aplicación.

⁴⁸ Código de Familia, (El Salvador: Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, 1993).

⁴⁹ Alba Evelyn Cortez Alegría, *Introducción a la Jurisdicción Especializada para una Vida Libre de Violencia y Discriminación para las Mujeres* (San Salvador, 2021), 28 y 29.

⁵⁰ Ley contra la Violencia Intrafamiliar, (El Salvador: Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, 1996).

⁵¹ Red Feminista frente a la Violencia contra las Mujeres (REDFEM), “*Informe de la situación de violencia contra las mujeres*” (San Salvador, 2022).

⁵² Marcela Lagarde y de Los Ríos, *Mujeres, globalización y derechos humanos*, El derecho humano de las mujeres a una vida libre de violencia (España: Universidad de Valencia, 2010), 477.

- Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer

Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), es el primer instrumento internacional que reconoció de forma exclusiva los derechos de las mujeres y se funda en los principios de igualdad y dignidad humana, definiendo en su artículo 1, la discriminación contra las mujeres como las distinciones, exclusiones o restricciones basadas en el sexo y que se proponen menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales de las mujeres.⁵³

Establece entre otros aspectos relevantes, que los Estados deben adoptar medidas adecuadas y de toda índole, para eliminar la discriminación contra las mujeres, ya sea cometida por acción estatal, personas, organizaciones o empresas; y que asimismo, los Estados están obligados a la protección jurídica de los derechos de la mujer sobre una base de igualdad con los del hombre y a garantizar, por conducto de los tribunales nacionales competentes y de otras instituciones públicas, su protección efectiva contra todo acto de discriminación, artículo 2.

La Asamblea General de las Naciones Unidas ha reconocido que la aplicación efectiva de esta Convención contribuye a eliminar la violencia contra las mujeres⁵⁴; y el Comité de la CEDAW en su Recomendación General No. 19⁵⁵ afirmó inequívocamente que la violencia contra la mujer constituye una forma de discriminación por motivos de género y que la discriminación es una de las causas principales de dicha violencia; y señaló que cuando el artículo 1º de la CEDAW define la discriminación contra la mujer

⁵³ Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), (Asamblea General de las Naciones Unidas: 1979). Aprobada por El Salvador el 1 de mayo de 1981, por Acuerdo Ejecutivo No. 317 de la Junta Revolucionaria de Gobierno, ratificada por Decreto 705 de la misma Junta el 2 de junio de 1981 y depositada ante la respectiva oficina de Naciones Unidas el 19 de agosto de ese año.

⁵⁴ Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer, (Asamblea General de Naciones Unidas: 1993).

⁵⁵ Naciones Unidas, Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, *Recomendación General N. 19: La violencia contra la mujer* (Ginebra, 1992).

como las distinciones, exclusiones o restricciones basadas en el sexo, se refiere a “la violencia dirigida contra la mujer porque es mujer o que la afecta en forma desproporcionada”.

En su artículo 2 literales b y c, establece que los Estados entre otros compromisos, asumen los de “adoptar medidas adecuadas, legislativas y de otro carácter, con las sanciones correspondientes, que prohíban toda discriminación contra la mujer; y establecer la protección jurídica de los derechos de la mujer sobre una base de igualdad con los del hombre y garantizar, por conducto de los tribunales nacionales competentes y de otras instituciones públicas, la protección efectiva de la mujer contra todo acto de discriminación”. Estos son parte del fundamento que conllevó a los Estados a crear la ruta de acceso a la justicia y la creación de programas y servicios esenciales de atención.

- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer

La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará)⁵⁶, define la violencia contra las mujeres como “cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado”; y reconoce que el derecho a una vida libre de violencia contra las mujeres comprende su derecho a no ser discriminada y a ser valorada y educada libres de estereotipos basados en la inferioridad.

Esta Convención reconoce expresamente “la relación que existe entre violencia de género y discriminación, indicando que tal violencia es un reflejo de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres, y que el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia incluye el derecho a ser libre de toda forma de

⁵⁶ Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Brasil: Asamblea General de la Organización de Estados Americanos, 1994). Ratificada por El Salvador mediante Decreto Legislativo N° 430, del 23 de agosto de 1995, publicado en el Diario Oficial N° 154, Tomo N° 328.

discriminación y a ser valorada y educada libre de patrones estereotipados”; y en su artículo 2 establece:

“Se entenderá que violencia contra la mujer incluye la violencia física, sexual y psicológica:

a. que tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer, y que comprende, entre otros, violación, maltrato y abuso sexual;

b. que tenga lugar en la comunidad y sea perpetrada por cualquier persona y que comprende, entre otros, violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar, y

c. que sea perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes, donde quiera que ocurra.”

Asimismo, reconoce en su artículo 3, el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, tanto en el ámbito público como en el privado; y establece en el artículo 7 la obligación de los Estados Parte de actuar con debida diligencia para prevenir, investigar y sancionar la violencia contra las mujeres, y la obligación de adoptar por todos los medios apropiados y sin dilaciones, políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres.

Lo anterior, es el fundamento del establecimiento de una ruta de acceso a la justicia y programas o servicios esenciales de atención que estén orientados al establecimiento de procedimientos legales justos y eficaces para las mujeres sobrevivientes de violencia, que garanticen la toma de medidas de protección, un juicio oportuno y el acceso efectivo a tales procedimientos; así como el acceso efectivo a resarcimiento, reparación del daño u otros medios de compensación justos y eficaces.

- Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres

La Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres (LEIV) establece, reconoce y garantiza el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, por medio de Políticas Públicas orientadas a la detección, prevención, atención, protección, reparación y sanción de la violencia contra las mujeres; a fin de proteger su derecho a la vida, la integridad física y moral, la libertad, la no discriminación, la dignidad, la tutela efectiva, la seguridad personal, la igualdad real y la equidad.

Asimismo, dispone la creación de Unidades de Atención Especializadas (artículo 25), y otros programas de atención a la violencia, como casas de acogida (artículo 26), y establece que la Política Nacional para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, deberá contener programas de sensibilización, conocimiento y especialización para el personal prestatario de servicios para la detección, prevención, atención y protección de los casos de violencia contra las mujeres, así como Protocolos de Actuación y Coordinación con las diferentes Instituciones del Estado (artículo 17 inc. final).

Se destaca, además por el establecimiento de una serie de delitos y sus respectivas sanciones, entre estos el de difusión de pornografía (artículo 51), según el cual, “quien publicare, compartiere, enviare o distribuyere material pornográfico por cualquier medio informático o electrónico en el que se utilice la imagen o identidad de la mujer sin su consentimiento, será sancionado con pena de tres a cinco años”.⁵⁷

Las disposiciones antes señaladas, refuerzan la necesidad y la importancia del establecimiento de una ruta de acceso a la justicia y de programas y servicios esenciales de atención para mujeres sobrevivientes de violencia.

⁵⁷ Ley Especial Integral para Una Vida Libre de Violencia, El Salvador, Asamblea Legislativa, 2011.

- Ley de Igualdad Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres

La Ley de Igualdad Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres (LIE) es un instrumento legal que desarrolla el principio de igualdad establecido en el artículo 3 de la Constitución, en forma jurídica, política, democrática y administrativamente pedagógica, y que fundamenta la Política de Estado para articular la acción de los Órganos Públicos a favor de la igualdad de mujeres y hombres de El Salvador⁵⁸; tiene su base además en la obligación asumida por el Estado, al haber aprobado la CEDAW, de adecuar su normativa a los preceptos de la misma.

Según su artículo 2, la LIE tiene por objeto, crear las bases jurídicas explícitas que orientarán el diseño y ejecución de las políticas públicas que garantizarán la igualdad real y efectiva de mujeres y hombres, sin ningún tipo de discriminación, en el ejercicio y goce de los derechos consagrados legalmente.

En su artículo 25 inciso final establece, que el Estado a través de las instancias correspondientes, definirá y ejecutará políticas dirigidas a prevenir y erradicar el acoso sexual y en el artículo 26 dispone la obligación del Estado de la transversalización del principio constitucional de la igualdad y la no discriminación, en todas las actividades vinculadas a las responsabilidades públicas en salud, incluyendo la salud sexual y reproductiva.⁵⁹

- Ley Nacer con Cariño para un Parto Respetado y un Cuidado Cariñoso y Sensible para el Recién Nacido

La Ley Nacer con Cariño para un Parto Respetado y un Cuidado Cariñoso y Sensible para el Recién Nacido, si bien prioriza a la persona recién nacida y no a las

⁵⁸ Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres (El Salvador: Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, 2011), considerando VI.

⁵⁹ *Ibíd.* Artículos 25 y 26.

mujeres como sujetas de derechos, cuenta con disposiciones que pretenden garantizar un parto humanizado y evitar la violencia obstétrica.

Establece en su artículo 1, que tiene por objeto “garantizar y proteger los derechos de la mujer desde el embarazo, parto y puerperio, así como los derechos de niñas y niños desde la gestación, durante el nacimiento y la etapa de recién nacido, a través del establecimiento de los principios y normas generales para la organización y funcionamiento del Sistema Nacional Integrado de Salud, en el marco de la presente ley en adelante, el SNIS”.

En tal sentido, en su artículo 5 establece derechos de la mujer en relación con el embarazo, entre estos, ser tratada con calidez, respeto e intimidad; ser informada de manera oportuna sobre todos los procedimientos que se le van a realizar; a recibir el correspondiente control prenatal y a estar acompañada, por una persona de su confianza y elección durante el mismo; a no ser objeto de procedimientos innecesarios o injustificados, entre otros.⁶⁰

- Ley Crecer Juntos para la Primera Infancia, Niñez y Adolescencia

La Ley Crecer Juntos para la Primera Infancia, Niñez y Adolescencia de conformidad a su artículo 1, tiene por finalidad “garantizar el ejercicio y disfrute pleno de los derechos de toda niña, niño y adolescente y facilitar el cumplimiento de sus deberes, independientemente de su nacionalidad, para cuyo efecto se establece un Sistema Nacional de Protección Integral de la Primera Infancia, Niñez y Adolescencia con la participación de la familia, la sociedad y el Estado, fundamentado en la Constitución de la República y Tratados Internacionales sobre derechos humanos vigentes en El Salvador, especialmente, en la Convención sobre los Derechos del Niño”.

⁶⁰ Ley Nacer con Cariño para un Parto Respetado y un Cuidado Cariñoso y Sensible para el Recién Nacido. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2021.

En su artículo 26 establece que el Estado deberá implementar políticas públicas y programas específicos para la prevención y la atención del embarazo en niñas y adolescentes; en su artículo 27 dispone entre las Obligaciones del Sistema Nacional Integrado de Salud, la de desarrollar programas de atención integral de la salud sexual y reproductiva de la niña, niño y adolescente, de acuerdo con su desarrollo y al ejercicio progresivo de sus facultades; y en el artículo 33 establece que “todas las niñas, niños y adolescentes, sin excepción, de acuerdo con su desarrollo y el ejercicio progresivo de sus facultades tienen el derecho a recibir educación integral de la sexualidad y atención de la salud sexual y reproductiva.”

Asimismo, en el artículo 66 establece que todas las niñas, niños y adolescentes tienen el derecho a ser protegidos frente a toda forma de violencia sexual y que el Estado debe garantizar programas permanentes, inclusivos y gratuitos para la atención integral de las niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual y de su familia; así como para la prevención y reparación digna, integral y transformadora en todos los contextos; y en el artículo 68 se reconoce su derecho a denunciar ante instancias competentes, las vulneraciones o amenazas a sus derechos, realizar peticiones y recibir respuesta en el plazo correspondiente.

También, se reconocen de los artículos 80 al 84, los derechos de las niñas, niños y adolescentes a la defensa material de sus derechos, al acceso a la justicia, a rendir su testimonio como una medida excepcional, protegiéndose su integridad física, moral, emocional y psicológica, privilegiando la utilización de mecanismos idóneos que eviten su revictimización; al debido proceso en cualquier procedimiento administrativo y judicial; a la garantía de reserva, lo que conlleva a que todas las autoridades o personas que intervengan en la investigación y decisión de asuntos judiciales o administrativos deben guardar secreto sobre los asuntos que conozcan, los que se considera confidenciales y no podrán divulgarse en ningún caso.

Finalmente, en el artículo 110 establece la creación del Sistema Nacional de Protección Integral de la Primera Infancia, Niñez y Adolescencia, entendido como el conjunto

coordinado y articulado de órganos, entidades o instituciones, públicas y privadas que tiene como objetivo primordial garantizar el pleno goce de los derechos de la Primera Infancia, niñez y adolescencia; y en el artículo 152 dispone que será el Consejo Nacional de la Primera Infancia, Niñez y Adolescencia (CONAPINA), la institución rectora en materia de protección integral de los derechos de la niñez y de la adolescencia, correspondiéndole en tal sentido, la defensa efectiva de los derechos de las niñas, niños y adolescentes; la coordinación del referido Sistema; y, la formulación y evaluación de la Política Nacional para la Primera Infancia, Niñez y la Adolescencia.⁶¹

1.5. Directrices en la atención de la violencia contra las mujeres

Los Estados deben cumplir con las obligaciones que han asumido para garantizar la prevención, atención, acceso a la justicia y reparación de mujeres sobrevivientes de violencia. Para analizar el nivel de cumplimiento de cada Estado, se toman como referencia las normas, estándares e indicadores establecidos⁶², tanto relacionados a la legislación, para el caso Convención de Belém do Pará, LEIV, LIE, entre otra; los jurídicos, fijados por los intérpretes autorizados (por ejemplo, el Comité de Expertas del MESECVI, así como otros organismos) y los de Progreso (cuantitativos y cualitativos).

La Organización de Estados Americanos (OEA) a través de la Secretaría Técnica del Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará (MESECVI) de la Comisión Interamericana de Mujeres (CIM), junto con el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), han realizado un esfuerzo de coordinación y cooperación a fin de buscar la implementación de mejoras para que los Estados garanticen el derecho

⁶¹ Ley Crecer Juntos para la Primera Infancia, Niñez y Adolescencia. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2022.

⁶² Los estándares son el resultado del proceso de interpretación de una norma o de un tratado internacional, que incluyen los principios de Derechos Humanos, según Laura Pautassi y Natalia Gherardi, en Guía práctica para la aplicación del sistema de indicadores de progreso para la implementación de la convención de Belém do Pará, Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará (MESECVI) y Comisión Interamericana de Mujeres (CIM), 2015, p. 22.

de las mujeres y niñas a vivir una vida libre de violencia y de discriminación y para ello, han integrado dos herramientas metodológicas de medición y evaluación⁶³:

a) El Sistema de Indicadores de Progreso del MESECVI (SIP): instrumento de medición del cumplimiento de las obligaciones de los Estados en el marco de la Convención de Belén do Pará, que utiliza como fuente de información primaria la respuesta de los Estados parte al cumplimiento de dicho instrumento, presentada durante la Tercera Ronda de Evaluación y Seguimiento.

b) El Paquete de Servicios Esenciales para las mujeres y las niñas que sufren violencia (PSE): modelo de prestación de servicios especializados para la atención de las mujeres y niñas sobrevivientes de violencia en ámbitos específicos como servicios sociales, de salud, policiales y judiciales y de forma transversal, la coordinación y la gobernanza de estos servicios.⁶⁴

El ejercicio de comparación entre los dos instrumentos sirve a los Estados para ver reflejados sus avances, brechas y desafíos en los servicios y políticas públicas que ofrecen a las mujeres, identificando las capacidades estatales; la observación de la estructura estatal disponible para cumplir con las obligaciones internacionales en materia de violencia contra las mujeres; los servicios existentes; y el acceso a la justicia de las sobrevivientes, mediante el análisis con base a 38 indicadores del Sistema de

⁶³ Laura Pautassi y Natalia Gherardi, *Guía práctica para la aplicación del sistema de indicadores de progreso para la implementación de la convención de Belém do Pará, Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará y Comisión Interamericana de Mujeres*, (Washington, 2015), 17.

⁶⁴ Programa Mundial de las Naciones Unidas sobre Servicios Esenciales, Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia, 6. El Programa Mundial de las Naciones Unidas sobre servicios esenciales para las mujeres y las niñas sometidas a violencia, es una iniciativa de colaboración entre ONU Mujeres, el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (ONUDD) y tiene por objetivo “proporcionar un mayor acceso a un conjunto coordinado de servicios esenciales y multisectoriales de calidad para todas las mujeres y niñas que han experimentado violencia de género”, y ha identificado los servicios esenciales que deben prestar sectores de la salud, los servicios sociales y judiciales, así como directrices para la coordinación de los mismos y la gobernanza de los procesos y mecanismos de coordinación, para garantizar que sean prestados con alta calidad a las mujeres y niñas víctimas de violencia.

Indicadores de Progreso del MESECVI, vinculados a un conjunto de medidas esenciales del Paquete de Servicios Esenciales.⁶⁵

Para la presente investigación, las herramientas antes explicadas, se utilizarán como ilustración para la elaboración de indicadores propios, que permitan llevar a cabo la verificación del cumplimiento de los mismos, por parte de la Procuraduría General de la República (PGR), en la ruta de acceso a la justicia y la ejecución de programas o servicios esenciales dirigidos a mujeres víctimas de violencia, en particular, violencia sexual, en cumplimiento al mandato establecido en el artículo 25 de la LEIV, en cuanto a su deber de contar con Unidades Institucionales de Atención Especializada para las mujeres que enfrentan hechos de violencia, con la finalidad de:

“Brindar servicios integrales en condiciones higiénicas y de privacidad, con atención con calidad y calidez, con prioridad a la atención en crisis; así como también, asesorar e informar sobre los derechos que les asisten, las medidas relativas a su protección y seguridad, los servicios de emergencia y acogida, incluido la del lugar de prestación de estos servicios y el estado en que se encuentran las actuaciones jurídicas o administrativas de sus denuncias”.

Así del SIP, cuenta con indicadores de legislación, de planes nacionales, de acceso a la justicia, de información y estadísticas, y de diversidad, de los cuales se retomarán algunos para analizar la normativa interna de la PGR; la ruta de acceso a la justicia; e información estadística, que refleje la cantidad de casos atendidos por diferentes tipos de violencia, prestando especial atención a los de violencia sexual.⁶⁶

Respecto del PSE en lo relativo a los servicios sociales, se retomará en cuenta el tipo de respuesta recibida por mujeres en situaciones de crisis, el acceso a información respecto de los derechos que les asisten; disponibilidad de información y adopción de las medidas de protección y seguridad que les asisten; acompañamiento o referencia a

⁶⁵ Programa Mundial de las Naciones Unidas sobre Servicios Esenciales, Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia, Descripción General e Introducción, 2015.

⁶⁶ Pautassi y Gherardi, *Guía práctica para la aplicación del sistema de indicadores de progreso* (Washington, 2015).

otras áreas de la institución o ante otras instituciones; la identificación de todas las necesidades y el grado de alternativas y opciones brindadas para solucionar las diferentes situaciones; atención en espacio adecuado que genere confianza y calidez, tanto para las mujeres como otros miembros de su grupo familiar que lo necesiten; atención y asesoramiento psicosocial; asistencia para el logro de la independencia económica y autonomía, restitución de derechos y reparación integral; personal formado en derechos humanos de mujeres, niñas y adolescentes, que no se revictimice, ni actúe con base a estereotipos o sesgos de género; entre otros aspectos.⁶⁷

Pero también, se retomaran del PSE aspectos de características y actividades comunes a todos servicios esenciales de calidad, aplicables con independencia del sector específico que pueda estar dando respuesta a las mujeres que sufran violencia, siendo estas: disponibilidad, accesibilidad, adaptabilidad, adecuación, priorización de la seguridad, consentimiento informado y confidencialidad, comunicación y participación efectivas de las partes interesadas en el diseño, la ejecución y la evaluación de los servicios, recogida de datos y gestión de la información, vinculación con otros sectores y organismos a través de la coordinación.⁶⁸

En concordancia a lo anterior, se retoma lo relacionado al principio de la debida diligencia del cual emana el deber de los Estados de “adoptar medidas integrales en casos de violencia contra las mujeres. En particular, deben contar con un adecuado marco jurídico de protección, con una aplicación efectiva del mismo y con políticas de prevención y prácticas que permitan actuar de una manera eficaz ante las denuncias. La estrategia de prevención debe ser integral, es decir, debe prevenir los factores de riesgo y a la vez fortalecer las instituciones para que puedan proporcionar una respuesta efectiva a los casos de violencia contra la mujer. Asimismo, los Estados deben adoptar medidas preventivas en casos específicos en los que es evidente que determinadas mujeres y niñas pueden ser víctimas de violencia”.⁶⁹

⁶⁷ Programa Mundial de las Naciones Unidas sobre Servicios Esenciales, Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia, servicios sociales, 11 – 19.

⁶⁸ *Ibíd.* Elementos centrales y directrices relativas a la calidad de la atención. 15.

⁶⁹ Corte IDH, Sentencia *Caso López Soto y otros vs. Venezuela* (Costa Rica, 2018).

Los Estados a través de la organización de todo su aparato gubernamental, debe demostrar que las diferentes medidas adoptadas, son suficientes y efectivas para prevenir el cometimiento o la repetición de la violencia contra las mujeres, atenderles, garantizar el acceso a la justicia, su reparación y restitución de derechos. En tal sentido, dicha atención requiere de distintos servicios que pueden ser ofrecidos por una o varias instituciones y deben llevarse a cabo en diferentes momentos, por tanto, es necesaria una ruta que sea administrada o gestionada. La gestión de casos es clave para garantizar la continuidad y la capacidad resolutoria de la atención, así como para asegurar resultados de corto, mediano y largo plazo en las sobrevivientes que solicitan o requieren los servicios.

Del paquete de servicios esenciales se resaltan las siguientes directrices a tomar en cuenta, para el análisis de la ruta de acceso a la justicia y los programas de atención en la PGR, auxiliar de San Salvador:

Tabla 1. Servicios sociales

Servicio esencial	Directrices
Información en situaciones de crisis	Información oportuna, clara y precisa en situaciones de crisis, donde quiera que se encuentre y a cualquier hora, sobre sus derechos y todos los servicios existentes, incluyendo los relacionados a su seguridad y protección, como alojamiento seguro, de forma que puedan estudiar todas las opciones disponibles y adoptar sus propias decisiones.
Líneas de asistencia telefónica	Facilitar líneas de asistencia telefónica que operen preferiblemente las 24 h del día, todos los días del año, con personal que cuente con conocimientos y aptitudes adecuados para realizar dicha labor. Asegurar que cuenten con protocolos de conexión con otros servicios sociales, judiciales y de salud, a fin de responder a las circunstancias. Garantizar que el personal tenga acceso a los recursos necesarios para garantizar la seguridad de las mujeres y las niñas, por ejemplo, para ofrecer servicios de transporte de emergencia, provisión inmediata de productos sanitarios y de artículos personales básicos, vínculos inmediatos y adecuados con los servicios de respuesta policial y judicial pertinentes.
Asistencia material y económica	Proporcionar ayuda para dar respuesta a las necesidades básicas e inmediatas individuales de cada mujer y niña, incluido el acceso a servicios de transporte de emergencia, comida y alojamiento seguro gratuito. Proporcionar asistencia en especie y otros tipos de ayuda no monetaria, como productos sanitarios y artículos personales básicos. Garantizar que las mujeres y las niñas puedan acceder a la asistencia material y económica a través de diversos medios.

Creación, recuperación y sustitución de documentos de identidad	Ayudar a las mujeres y niñas a establecer o recuperar su identidad. Actuar a modo de enlace con los servicios consulares o diplomáticos adecuados, cuando proceda. Prestar asistencia de cara a la expedición, recuperación o sustitución gratuita de documentos de identidad.
Información jurídica y sobre derechos, asesoramiento y representación, incluso en sistemas jurídicos	Proporcionar información clara y precisa a las mujeres y niñas legal y de sus derechos, medidas de seguridad disponibles, procedimientos y plazos aplicables en los sistemas de justicia, procedimientos o recursos legales formales. Asegurar la remisión a servicios esenciales, si así lo autoriza la mujer o la niña atendida. Representar y defender jurídicamente a las mujeres y las niñas cuando así lo instruyan, de forma gratuita.
Apoyo y asesoramiento psicosocial	Prestar asesoramiento individualizado y grupal, cuando proceda y en el momento adecuado, a través de personal profesional especializado; garantizar el acceso a un número mínimo de sesiones de apoyo o asesoramiento; garantizar que el asesoramiento tenga en cuenta la experiencia específica de violencia de cada caso en particular; asegurar que el asesoramiento esté basado en los derechos humanos y sea sensible a la cultura de las mujeres y niñas atendidas. Ofrecer a las mujeres y niñas medios de transporte para asistir a las sesiones.
Apoyo centrado en las mujeres	Garantizar la disponibilidad de apoyo centrado en las mujeres y las niñas, por parte de personal formado para representar sus intereses; respete los deseos y las decisiones que adopten las mujeres y niñas. Para representar a las mujeres y niñas, obtener su consentimiento expreso e informado.
Asistencia de cara al logro de la independencia económica, la recuperación y la autonomía	Prestar un apoyo continuado durante un mínimo de seis meses con el fin de lograr una recuperación total de la persona. Facilitar acceso a la protección social y a la asistencia económica cuando sea necesario; así como el acceso a la formación profesional. Proporcionar acceso a oportunidades de generación de ingresos, como financiación inicial para la puesta en marcha de un negocio.

A continuación, se detallan los recursos institucionales de la PGR que serán analizados, para identificar si cumplen los indicadores en la ruta de acceso a la justicia y en los programas o servicios esenciales de atención a mujeres sobrevivientes de violencia, a fin de identificar desafíos y oportunidades de mejora:

Tabla 2. Recursos de la PGR

Tipo	Descripción
Normativa	Protocolos, instructivos, manuales, guías para orientar a la atención de mujeres sobrevivientes de violencia en concordancia con la legislación nacional.

Formación	Personal multidisciplinario capacitado en materia de derechos humanos y en particular de mujeres, para la atención especializada ante el cometimiento de hechos de violencia.
Recursos disponibles	Sala de escucha activa, en condiciones higiénicas y de privacidad. Disponibilidad de transporte, etc.
Generación de datos	Generación de datos con perspectiva de género.
Coordinación institucional e interinstitucional	Procedimiento para la remisión para servicios en el área de familia, niñez y adolescencia, laboral, patrimonial, notarial o penal, entre otras.
	Seguimiento a las referencias internas
	Prestación de servicios esenciales de emergencia y acogida.
	Atención especializada: ISDEMU, MINSAL, ISSS, Medicina Legal, PNC, FGR, PDDH, etc.
	Incorporación en programas para el desarrollo de las autonomías.
Estructura institucional	Presupuesto con enfoque de género.
	Planificación estratégica con enfoque de género.
	Estrategia comunicacional con enfoque de género
Ruta de acceso a la justicia	
Servicios legales	Información clara sobre la ruta de atención, derechos y medidas de protección que les asisten.
	Asesoría y orientación sobre derechos y garantías procesales.
	Estrategia de abordaje bajo los enfoques de derechos humanos, género e interseccional.
	Acompañamiento en proceso administrativo o judicial. Identificación y actuación ante vulneraciones a derechos durante el proceso. Seguimiento durante todo el proceso hasta su finalización. Comunicación regular con la usuaria para brindar información sobre el estado del proceso y explicar cada una de las resoluciones.

Programas o servicios esenciales de atención	
Servicios psico-emocionales y trabajo social	Primeros auxilios psicológicos y otros servicios esenciales de emergencia. Atención psicológica y emocional y grupos de autoayuda
	Identificación de recursos familiares o de otro tipo. Identificación e inserción a programas para el desarrollo de las autonomías

CAPÍTULO 2

OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

2.1. Objetivo general

Elaborar una propuesta para el fortalecimiento de la atención integral brindada a mujeres sobrevivientes de violencia brindada por la Procuraduría General de la República, auxiliar de San Salvador.

2.2 Objetivos específicos

Determinar si programas o servicios esenciales de atención mujeres sobrevivientes de violencia brindados por la PGR, Auxiliar de San Salvador, cumplen con las directrices y estándares internacionales establecidos por los organismos competentes.

Identificar oportunidades de mejora de los programas o servicios esenciales de atención mujeres sobrevivientes de violencia, brindados por la PGR, Auxiliar de San Salvador.

2.3. Tipo de investigación y niveles de profundidad

De acuerdo a la naturaleza de la investigación, ésta reúne las características de estudio descriptivo, explicativo y correlacional.

Se partió de la obtención de información a través de una revisión documental, la que permitió la construcción de un marco teórico sobre conceptos que permiten ilustrar sobre la evolución histórica y el contexto actual de la violencia contra las mujeres y en particular la violencia sexual; la identificación de la principal legislación nacional e internacional ratificada por El Salvador, relacionada con la garantía y protección del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.

Se realizó también la identificación de la ruta de acceso a la justicia y de los programas o servicios esenciales de atención a mujeres sobrevivientes de violencia, en particular violencia sexual, que están ejecutando las diferentes instituciones públicas de acuerdo a sus competencias, indagando en especial en los brindados por la PGR, auxiliar de San Salvador.

Además, se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas a 7 mujeres sobrevivientes de violencia por razones de género, las cuales arrojaron principalmente datos cualitativos. Dichas mujeres cumplieron la característica de haber iniciado la ruta de acceso a la justicia y haber recibido atención por parte de la PGR, auxiliar de San Salvador, para ello fue fundamental el apoyo de dicha institución, la cual seleccionó a las participantes, cuyas edades oscilan en un rango entre los cuarenta y tres y sesenta y seis años de edad, lo cual se debe a la mayoría de mujeres jóvenes en razón a sus diferentes ocupaciones para la obtención de ingresos económicos y por el trabajo de cuidado, no se incorporan a los grupos de autoayuda, pues las sesiones se realizan en el horario hábil de la institución, es decir, de ocho de la mañana a cuatro de la tarde de lunes a viernes.

Asimismo, se realizaron entrevistas a personal clave de algunas instituciones públicas con competencia en la ruta de acceso a la justicia y en la ejecución de programas o servicios esenciales en la atención a mujeres sobrevivientes de violencia, que quisieron colaborar de forma voluntaria, siendo importante destacar, que algunas de estas personas solicitaron anonimato.

Es correlacional, porque la información antes descrita, permitió realizar una vinculación o relación que coadyuvó a identificar a través del establecimiento de indicadores propios, si los programas o servicios esenciales de atención que brinda la PGR, auxiliar de San Salvador, permiten un abordaje integral y diligente, de conformidad a los estándares de derechos humanos de mujeres, establecidos por los órganos competentes.

Finalmente, es explicativa porque se determinaron oportunidades y desafíos en la ruta de acceso a la justicia y los programas o servicios esenciales de atención para mujeres sobrevivientes de violencia y en particular violencia sexual, en la PGR, auxiliar de San Salvador, lo que permitió formular una propuesta de fortalecimiento de atención institucional integral, que puede ser tomada en cuenta en todas sus dependencias a nivel nacional.

2.4. Metodología

2.4.1. Métodos

La presente investigación se realizó utilizando una metodología que ha permitido recopilar información principalmente cualitativa, la que permitió un estudio fenomenológico, a través del cual se interpretó y comprendió la violencia contra las mujeres desde sus orígenes, avances, retos y oportunidades de mejora.

También el estudio descriptivo, pues se detalla la información recopilada de forma ilustrativa, referida a un momento concreto y principalmente respecto de una institución determinada.

Los métodos y técnicas permitieron recabar las opiniones proporcionadas por mujeres sobrevivientes de violencia que recibieron atención en la PGR, Auxiliar de San Salvador, así como de personas representantes de algunas instituciones que tiene competencias en la ruta de acceso a la justicia y en la implementación de programas de atención a mujeres sobrevivientes de violencia, en particular violencia sexual, aspectos relacionados con los procesos institucionales y el seguimiento de los casos, a través de entrevistas semiestructuradas.

Finalmente, para lograr los objetivos propuestos se utilizaron los enfoques de derechos humanos y de género.

2.4.2. Obtención de datos

Los datos se obtuvieron a través de la revisión documental y también, mediante el estudio de casos en dos fases:

- La primera fase, inició con la elaboración de un marco sobre conceptos fundamentales relacionados a la violencia contra las mujeres y en particular la violencia sexual, la ruta de acceso a la justicia y los programas o servicios esenciales de atención.

Posteriormente, se realizó un recorrido de su histórico sobre la evolución en el abordaje de la violencia contra las mujeres a través de la normativa y se registró información que evidencia el actual contexto de dicho fenómeno en El Salvador y se establecieron indicadores propios para analizar la calidad en los programas o servicios esenciales de atención brindados por la PGR, auxiliar de San Salvador.

- En la segunda fase, se identificó, describió y analizó la ruta de acceso a la justicia y los programas o servicios esenciales de atención disponibles para mujeres sobrevivientes de violencia, en particular, violencia sexual, en diferentes instituciones públicas, haciendo énfasis en los brindados en la PGR, auxiliar de San Salvador y la coordinación interinstitucional.

Asimismo, se realizaron entrevistas a profundidad a 7 mujeres que han sido atendidas en la PGR, auxiliar de San Salvador. Además, se entrevistaron personas referentes de diferentes instituciones públicas.

2.4.3. Definición de la muestra

La muestra para la realización de entrevistas se basó en personal clave de instituciones públicas con competencia en la ruta de acceso a la justicia y la ejecución de programas o prestación de servicios esenciales de atención a mujeres sobrevivientes

de violencia y en particular, violencia sexual en San Salvador, con énfasis en la PGR, auxiliar de San Salvador, según se detalla a continuación:

Tabla 3. Personal clave de instituciones públicas que fue entrevistado

Institución	Cargo	Nombre	Fecha de entrevista
PDDH	Jefa de la Unidad de Atención Especializada para Mujeres Víctimas de Violencia	Licda. Tanya Díaz	05 de mayo de 2023
CSJ (Juzgado)	Jueza del Juzgado Especializado Primero de Instrucción para una Vida Libre de Violencia y Discriminación para las Mujeres de San Salvador	Licda. Dora Elsy Morales Rivas	2 de mayo de 2023
MINSAL (Hospital Nacional)	Persona profesional de la salud, que trabaja en un Hospital Nacional de San Salvador del tercer nivel de atención	Solicitó respetar su anonimato	23 de noviembre de 2022
PGR, auxiliar de San Salvador	Defensora Pública de la Unidad de Atención Especializada para las Mujeres (UIAEM)	Licda. Marta Ramírez	24 de mayo de 2023
PGR, auxiliar de San Salvador	Asistente de Área Social de la Procuraduría Especializada para las Mujeres	Licda. María Milagro Romero	24 de mayo de 2023
PGR, auxiliar de San Salvador	Defensor/a Público/a	Solicitó respetar su anonimato	25 de mayo de 2023

Asimismo, se entrevistaron a 7 mujeres que han recibido atención en la PGR, auxiliar de San Salvador, de manera individual, guardando confidencialidad y anonimato, quienes fueron propuestas por personal de la Procuraduría Especializada para las Mujeres de dicha institución y cuya caracterización se detalla a continuación:

Tabla 4. Mujeres usuarias de los servicios de la PGR, Auxiliar de San Salvador que fueron entrevistadas

Identificación y fecha de realización	Edad	Domicilio	Nivel de escolaridad	Ocupación	Promedio de ingresos económicos mensuales individuales	Total de hijas/os	Recibió violencia por parte de un familiar
1° entrevista 23/05/2023	54	San Salvador	Universitario completo	Capellán	Salario mínimo	4	Sí hermanos

2° entrevista 23/05/2023	66	Ciudad Delgado	Primaria incompleta	Trabajadora del hogar no remunerado	\$75.00	3	Sí Ex esposo (aún no divorciada)
3° entrevista 23/05/2023	61	San Salvador	Primaria incompleta	Trabajadora del hogar no remunerado	No tiene ingresos	1	Sí Ex compañero de vida
4° entrevista 23/05/2023	59	Ciudad Delgado	Universitario incompleto	Trabajadora por cuenta propia	Menos del salario mínimo	1	Sí Ex esposo
5° entrevista 23/05/2023	54	San Salvador	Bachillerato completo	Comerciante	\$200.00	3	Sí Ex esposo
6° entrevista 24/05/2023	57	Santiago Texacuan gos	Bachillerato Incompleto	Trabajadora por cuenta propia	Salario mínimo	2	Esposo
7° entrevista 24/05/2023	43	San Salvador	Bachillerato completo	Empleada	Salario mínimo	2	Sí Ex esposo (aún no divorciada)

2.4.4. Técnicas e instrumentos de investigación

Las técnicas de investigación fueron el análisis de documentos y entrevistas a profundidad.

Las herramientas en ese sentido fueron:

- Entrevista dirigida a representantes claves de instituciones públicas con competencias en la ruta de acceso a la justicia y en la prestación de programas o servicios esenciales para mujeres sobrevivientes de violencia y en particular, la violencia sexual.

- Guía de entrevista dirigida a mujeres sobrevivientes de violencia, en particular violencia sexual y que han recibido atención en la PGR, auxiliar de San Salvador.

2.4.5. Estudio y manejo de los datos obtenidos

Los datos recopilados de las diferentes fuentes de información, como los Informes de Hechos de Violencia, publicaciones de observatorios de organizaciones no gubernamentales, investigaciones realizadas por diferentes entidades y la obtenida través de las diferentes herramientas antes descritas, permitió la triangulación y el análisis de la información para poder determinar oportunidades y desafíos para el fortalecimiento de la ruta de acceso a la justicia y los programas o servicios esenciales de atención y generar una propuesta de atención interinstitucional de atención integral en la PGR, auxiliar de San Salvador.

CAPÍTULO 3

DESARROLLO DE RESULTADOS

En el presente capítulo se expone información relacionada a la situación de la violencia contra las mujeres y los servicios esenciales a los que tienen acceso por parte de las instituciones públicas competentes; a continuación, se lleva a cabo un diagnóstico del sistema de atención y acceso a la justicia para mujeres sobrevivientes de violencia y e información sobre los principales desafíos que han identificado diferentes entidades y organizaciones. Luego se describe la ruta de acceso a la justicia para mujeres, tanto en procesos administrativos como judiciales.

Posteriormente, se detalla el procedimiento que sigue la PGR para brindar una atención multidisciplinaria a mujeres, desde las áreas legal, psicológica y social y se lleva a cabo un análisis de los recursos con los que cuenta dicha institución, con base a las directrices y estándares internacionales establecidos por los organismos competentes, para determinar oportunidades de mejora y finalmente, elaborar una propuesta para el fortalecimiento de dicha atención.

3.1. Situación de la violencia contra las mujeres en relación con los servicios esenciales de atención

El contexto de la violencia contra las mujeres y en particular la violencia sexual, ha generado desde hace varias décadas preocupación por parte de las organizaciones feministas y de mujeres, así como de organismos de protección de derechos humanos, los cuales hacen énfasis en los alarmantes datos que evidencian la urgencia de adoptar políticas públicas encaminadas a prevenir y atender a las mujeres sobrevivientes de violencia y sancionar a los agresores.

Además, se ha señalado de forma reiterada, la preocupante naturalización de los embarazos en niñas y adolescentes y las relaciones con hombres con una diferencia de edad de 20 años o más, en las que prevalece una jerarquía de poder que limita su

desarrollo. Asimismo, el sostenimiento en las creencias basadas en estereotipos de género, que perpetúan que parte de la sociedad considere que el embarazo en la adolescencia no es consecuencia de la violencia sexual, lo que constituye un obstáculo para que reciban una atención integral y en el acceso a la justicia.⁷⁰

También, se ha hecho hincapié en lo significativas que son las barreras a las que se enfrentan las mujeres en el acceso a la justicia; las normas culturales y sociales prevalecientes con respecto a las mujeres y los roles sociales de las niñas; y el acceso limitado a la educación integral en sexualidad y servicios de salud sexual y reproductiva, especialmente para adolescentes.⁷¹

Igualmente, se han identificado limitantes en el Sistema Nacional de Salud, entre éstas, la falta de recursos humanos, técnicos y financieros, no permitiendo garantizar una amplia cobertura y calidad adecuada en los servicios, ni el acceso a educación y servicios de salud reproductiva; y no obstante, haber avances normativos, se ha evidenciado que ésta no es suficientemente conocida por el personal responsable de su implementación y menos por la sociedad en general.

Asimismo, se ha insistido en la importancia de incorporar en la currícula nacional, la educación integral en sexualidad y la formación especializada del personal docente que impartirá los contenidos. Así también, en la necesidad de erradicar los sesgos de género en el personal docente y el personal de las instituciones de salud, para evitar la discrecionalidad y prejuicios al momento de brindar los servicios esenciales, como la provisión de métodos anticonceptivos.⁷²

⁷⁰ Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos (PDDH), *Informe especial sobre el estado de los derechos sexuales y derechos reproductivos con énfasis en niñas, adolescente y mujeres, El Salvador* (San Salvador, 2016).

⁷¹ Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), *A Guide in Support of National Human Rights Institutions: Country Assessments and National Inquiries on Human Rights in the Context of Sexual and Reproductive Health and Wellbeing* (New York, 2019).

⁷¹ Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), *La marca imborrable de la violencia sexual en los niños y niñas* (New York, 2019).

⁷² Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos (PDDH), *Informe especial sobre el estado de los derechos sexuales y derechos reproductivos*, 46.

Han coincidido además con los niveles de violencia sexual cometida contra niñas y adolescentes en El Salvador y que ésta es cometida principalmente por personas cercanas a su entorno, destacándose la existencia de un subregistro en estos casos, que constituye una limitante en la comprensión de la violencia sexual en sus modalidades y formas, lo que es importante para su prevención y atención, pues es necesario analizar las vivencias de las sobrevivientes y entre otros aspectos, las razones por las que muchas no denuncian. Al respecto, se ha reconocido la existencia de una brecha importante en relación con las denuncias interpuestas entre los años 2013-2017 y las sentencias condenatorias de los procesos judiciales, generándose impunidad frente a este tipo de delitos.⁷³

Sobre los servicios esenciales de atención, han expresado que es preciso tomar en cuenta la necesidad de ofrecer ayuda y presentar la denuncia de los hechos de violencia sexual de forma inmediata para facilitar la recolección de la prueba por parte de las autoridades competentes para la investigación del delito, garantizar el cese de las agresiones y la protección de la persona sobreviviente, la prevención de enfermedades de transmisión sexual y embarazos no intencionales, entre otras consecuencias. También que las instituciones fortalezcan los registros y programas gubernamentales de prevención de la violencia y los den a conocer a la población, así como las acciones impulsadas desde una estrategia intersectorial.⁷⁴

De la misma manera, han señalado que el 45% de las niñas entre los 10 y 17 años que tuvieron parto en el 2012, estaban cohabitando con su pareja antes de su embarazo. Además, una de cada dos niñas entre 10 y 12 años, expresó haber sido obligada a sostener relaciones sexuales; y 5 de cada 10 niñas entre 10 a 17 años, manifestaron haber sido obligadas a unirse con su agresor.

⁷³ Alianza por los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Juventud, *Estudio situación de los derechos de la niñez y adolescencia en el periodo 2011-2016* (San Salvador, 2018).

⁷⁴ Alianza por los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Juventud, comunicado de prensa (4 de abril 2023).

Lo anterior, reafirma que el Estado salvadoreño tiene un reto importante en cuanto la prevención de hechos de violencia, a través de una política pública que contemple programas para la restitución de los derechos vulnerados, incluyendo la atención psicológica y emocional, la generación de oportunidades para la inserción en el sistema educativo y el desarrollo de habilidades que les permitan insertarse de manera exitosa al mercado laboral o que puedan desarrollar emprendimientos productivos. Pero el mayor reto identificado, es cambiar los idearios socioculturales que legitiman la violencia, y que conllevan a aceptar en el caso de niñas y adolescentes, la unión y la maternidad.⁷⁵

Por otra parte, la CIDH ha advertido sobre “la persistencia de desafíos para que niñas, adolescentes y mujeres sobrevivientes de violencia sexual, accedan plenamente a recursos judiciales para que sus casos sean debidamente procesados y para obtener reparaciones”. Adicionalmente, ha reiterado en su preocupación por la normativa vigente que criminaliza el aborto en todas circunstancias en El Salvador.⁷⁶ Asimismo, ha observado que, a pesar de la gravedad de la prevalencia de violencia sexual, tales hechos se han normalizado y se han invisibilizado, así como la falta de su abordaje eficaz para erradicar dicha violencia decisivamente y la alta impunidad que la caracteriza. Igualmente, ha observado que, a pesar de que gran parte de los embarazos se dan en niñas por debajo de la edad legal de consentimiento sexual, las autoridades de salud que atienden estos embarazos no reportan debidamente los casos a la FGR.⁷⁷

La CIDH también ha insistido enfáticamente al Estado, en su obligación de “garantizar el acceso pronto y adecuado a servicios de salud que solo las mujeres, adolescentes y niñas necesitan en función de su género y de su función reproductiva, libre de toda forma de discriminación y de violencia, de conformidad con los compromisos

⁷⁵ Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) y Ministerio de Salud (MINSAL), *Maternidad y Unión en niñas y adolescentes: Consecuencias en la vulneración de sus derechos, El Salvador 2015, Informe Final*, San Salvador, El Salvador, noviembre de 2016.

⁷⁶ Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), *Informe sobre Situación de Derechos Humanos en El Salvador*, (Washington, 2021).

⁷⁷ Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), Información emitida en el marco de la visita in loco realizada por a El Salvador. Archivo CIDH (diciembre de 2019).

internacionales vigentes en materia de igualdad de género”.⁷⁸ Así como su “deber de eliminar todos los obstáculos de jure y de facto que impiden el acceso de las mujeres a servicios de salud materna, salud sexual y salud reproductiva que ellas requieren, incluyendo información y educación en el ámbito de la salud sexual y reproductiva”.⁷⁹

Además, ha retomado también, la preocupación por la naturalización de los embarazos adolescentes y las relaciones entre niñas y hombres con una diferencia de edad de 20 años o más y por el sostenimiento de la creencia de que el embarazo en la adolescencia no es producto de la violencia sexual y que por tanto, no es un delito que deba ser denunciado y sancionado.⁸⁰ Sobre esa marcada diferencia en la edad entre los cónyuges o en unión de hecho, resaltó que profundizan aún más las desigualdades históricas marcadas por las relaciones desiguales de poder entre mujeres y hombres, colocando a las mujeres en una situación de mayor indefensión frente a distintas formas de violencia.⁸¹

Asimismo, ha hecho énfasis en las graves repercusiones del embarazo forzado producto de violencia sexual, entre las cuales destacan el aislamiento social y el suicidio, y en información preocupante que ha recibido, relativa a la prevalencia de mortalidad materna en mujeres jóvenes causadas por lesiones auto infligidas, pues entre 2011 y 2018, al menos 32 mujeres embarazadas se habrían suicidado en El Salvador, y según los reportes, un tercio de las mujeres que mueren por suicidio son niñas o adolescente, que ponen fin a sus vidas ante la falta de opciones para asumir embarazos no deseados, producto de violaciones sexuales, que generan discriminación y señalamiento social, entre otras consecuencias a su proyecto de vida, por lo que ha hecho hincapié en la importancia de adoptar protocolos adecuados para garantizar el acceso legal, oportuno

⁷⁸ Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), Comunicado de prensa No.165/2017. CIDH exhorta a todos los Estados a adoptar medidas integrales e inmediatas para respetar y garantizar los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres. Washington, 23 de octubre 2017.

⁷⁹ *Ibíd.*

⁸⁰ PDDH, Informe Especial sobre el estado de los derechos sexuales y reproductivos con énfasis en niñas, adolescente y mujeres, febrero de 2016.

⁸¹ Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), Violencia y discriminación contra mujeres, niñas y adolescentes: Buenas prácticas y desafíos en América Latina y en el Caribe, 14 de noviembre de 2019, OEA/Ser.L/V/II. Doc.233/19, pág.221.

y gratuito a métodos anticonceptivos de emergencia y a información veraz, suficiente e imparcial para acceder a la interrupción legal del embarazo, especialmente cuando se trata de niñas y adolescentes, sin discriminación y sin ningún tipo de consecuencias penales o de criminalización.⁸²

En cuanto a la prestación de servicios esenciales, en particular los relacionados al acceso a la justicia, ha destacado “que la investigación penal debe estar a cargo de autoridades competentes e imparciales capacitadas en materia de género y de derechos de las mujeres y en materia de atención a sobrevivientes de discriminación y violencia por razón de género”.⁸³

Otro aspecto relevante es que ha señalado “las fallas en la prestación de servicios de salud desde un enfoque de género y diferencial a víctimas de violencia sexual. Si bien es necesario brindar respuestas a las necesidades de las sobrevivientes, incluyendo las consecuencias físicas y psicológicas de la violencia sexual, en muchos casos las respuestas son aún limitadas, parciales e inadecuadas”. Además, ha insistido en la importancia de atender integralmente a las mujeres sobrevivientes de violencia, lo que incluye particularmente la prestación de servicios de salud.⁸⁴

Finalmente, ha recomendado, fortalecer la atención a niñas, adolescentes y mujeres, para lo cual, el Estado debe diseñar y adoptar servicios integrales, integrados e intersectoriales a nivel nacional y local con perspectiva de género, establecer mecanismos interinstitucionales de coordinación y diálogo entre los programas y servicios nacionales y locales destinados a mujeres sobrevivientes de violencia y discriminación; los servicios legales deben ser accesibles y efectivos en forma gratuita para denunciar los actos de violencia y discriminación y estos deben universalizarse, en

⁸² Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), Informe Situación de Derechos Humanos en El Salvador, 14 octubre 2021, 82.

⁸³ Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), Principales estándares y recomendaciones en materia de violencia y discriminación contra mujeres, niñas y adolescentes Violencia y discriminación contra mujeres, niñas y adolescentes: Buenas prácticas y desafíos en América Latina y en el Caribe, Washington, 2019.

⁸⁴ Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), Violencia y discriminación contra mujeres, niñas y adolescentes, párr. 178.

particular hasta las zonas rurales, las instituciones por tanto deben incrementar el número de abogados y abogadas de oficio disponibles para mujeres sobrevivientes de violencia y discriminación. En general, debe fortalecerse la capacidad institucional en las instancias judiciales, en el Ministerio Público, PNC e IML, en términos de recursos financieros, humanos y de capacitación, para combatir el patrón de impunidad frente a casos de violencia contra las mujeres, a través de investigaciones criminales efectivas y no revictimizadoras, que tengan un seguimiento judicial apropiado, garantizando así una adecuada sanción y reparación.⁸⁵

Por su parte, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), también se ha pronunciado, sobre los datos alarmantes registrados en El Salvador, como los que reflejan que cada día al menos 11 niñas, niños y adolescentes son sobrevivientes de violencia sexual y que en 2018 de 10 sobrevivientes que denunciaron delitos contra la libertad sexual, 6 fueron niñas y adolescentes; y que de las 4,590 denuncias realizadas por abuso y agresiones sexuales, únicamente 1,501 reunieron los requisitos para iniciar un proceso contra los agresores y solo 444 recibieron una sentencia condenatoria.⁸⁶

El Fondo de Población de las Naciones Unidas El Salvador (UNFPA), describe a la violencia sexual como un mal endémico y crónico y ha señalado que al menos 64 de cada 100 mujeres de 15 años o más habían experimentado algún hecho de violencia sexual en algún momento de su vida, es decir, dos de cada tres mujeres, siendo los agresores en el 77% de los casos, parejas o exparejas⁸⁷; y que ésta ocurre con mayor frecuencia en las mujeres jóvenes de 20 a 29 años (más del 70%); y más baja en las mujeres adultas mayores de 60 años o más (menos del 50%).⁸⁸

⁸⁵ Comisión Interamericana de Derechos Humanos, violencia y discriminación contra mujeres, niñas y adolescentes, 147 y 148.

⁸⁶ Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), La marca imborrable de la violencia sexual en los niños y niñas, Comunicado de Prensa, San Salvador, 15 de noviembre de 2019.

⁸⁷ Fondo de Población de las Naciones Unidas El Salvador (UNFPA), *Encuesta Nacional de Violencia Sexual contra las Mujeres 2019* (El Salvador, 2022).

⁸⁸ *Ibíd.* 12.

Los resultados de la Encuesta Nacional de Violencia Sexual contra las Mujeres, El Salvador 2019 reflejaron, que el hecho de violencia sexual que se repite con mayor frecuencia en el ámbito público es el haber recibido expresiones de violencia con insinuación sexual (más del 13.8% espacios laborales, el 17.6% en espacios educativos y el 72.7% en espacios comunitarios); en el ámbito educativo-laboral, sobresalen el haber recibido insinuaciones o propuestas a tener relaciones sexuales a cambio de mejorar su condición laboral (7.3%) o sus estudios (4.2%); y la exposición a ser abrazadas sin su consentimiento en los espacios laborales (4.6%) y en los educativos (4.2%). El principal agresor en el ámbito laboral es el compañero de trabajo (11.5%), en el educativo el compañero de estudios (22.1%) y en la comunidad el desconocido (79.7%).

En esta encuesta además se evidenció, que más del 50% de las sobrevivientes de violencia sexual experimentada en ámbitos públicos, recurrieron en primera instancia, a solicitar los servicios esenciales brindados por la PNC; y en el caso de las sobrevivientes de violencia sexual experimentada en espacios privados, más del 80% buscaron ayuda en los canales ofrecidos por Ciudad Mujer y la PNC. Sin embargo, muchas mujeres no denuncian y esto se debe principalmente a: “la falta de importancia sobre los hechos; las fallas en los servicios estatales (por desconocimiento de las autoridades competentes o la desconfianza hacia las instituciones), la revictimización experimentada, por el temor a represalias de sus agresores, por la respuesta de la familia o la opinión de la sociedad”.⁸⁹

También es importante resaltar los efectos diferenciados durante la pandemia de COVID-19, pues se intensificó todo tipo de violencia contra mujeres y niñas, incluyendo la violencia sexual en el hogar, lo que evidenció que éste no es un espacio en el que se garantiza su seguridad y protección, pero hubo una disminución de las denuncias, en atención a las dificultades a las que se enfrenaron para el acceso a la justicia.⁹⁰ Cabe resaltar, que para ese período la PNC registró un aumento en las denuncias por

⁸⁹ *Ibíd.* 60.

⁹⁰ “ONU Mujeres, *La pandemia en la sombra: violencia contra las mujeres durante el confinamiento*, en la mira, acceso el 17 de septiembre de 2022, <https://www.unwomen.org/es/news/in-focus/in-focus-gender-equality-in-covid-19-response/violence-against-women-during-covid-19>

pornografía en un 175 %, violación o agresión sexual agravada en un 172 %, y acoso sexual a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en un 300%, en comparación a años anteriores.⁹¹

Dicho contexto, demostró la necesidad de adoptar medidas extraordinarias para una situación que es extraordinaria y que además, los servicios esenciales deben adaptarse para asegurar su acceso a las mujeres sobrevivientes de violencia en todo el territorio nacional, superando las dificultades para llegar a las zonas rurales, lo que requiere de un análisis de necesidades en cada territorio.⁹²

Por otra parte, también es necesario hacer referencia a los datos de violencia sexual reportados en los Informes anuales de hechos de violencia contra las mujeres, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 5. Hechos de violencia sexual a nivel nacional

Año	Total
2019	6,421
2020	5,052
2021	5,995

De enero a junio de 2022 se registraron 2,997 hechos de violencia sexual.⁹³

De los datos anteriores cabe resaltar la siguiente información:

Que en 2019 de las denuncias realizadas en las instituciones del sector justicia, el 44.48% fueron recibidas en la PNC y el 15.54% en la FGR; y los resultados de los

⁹¹ Fundación Dr. Guillermo Manuel Ungo (FUNDAUNGO), *El contínuum de la violencia sexual contra las mujeres en El Salvador: Identificación de los factores que la determinan y sus impactos en las mujeres jóvenes de 15 a 29 años* (San Salvador, 2021), 46.

⁹² Comisión Interamericana de Mujeres (CIM), *COVID-19 en la vida de las mujeres: Razones para reconocer los impactos diferenciados* (Washington, 2020), 11.

⁹³ Sistema Nacional de Datos, Estadísticas e Información de Violencia Contra las Mujeres, *Informes Anuales El Salvador 2019, 2020 y 2021 e Informe Semestral de Hechos de Violencia contra las Mujeres*, El Salvador, enero a junio de 2022.

procesos fueron: sentencias condenatorias 780; sentencias absolutorias 268; sobreseimientos 583; y salidas alternas al proceso 61.

Para el año 2020 del total de denuncias recibidas por las instituciones del sector justicia, al igual que en el año anterior, la PNC fue la institución que recibió más denuncias (48%), seguido de la FGR (15%). En el caso de niñas y adolescentes, fue el CONNA la institución a la que más se abocaron en primera instancia (16.94%). Para diciembre de ese año, se obtuvieron 541 sentencias condenatorias, 69 sentencias absolutorias, 405 sobreseimientos y 38 salidas alternas al proceso.⁹⁴

Para el año 2021 del total de denuncias por hechos de violencia sexual recibidas por instituciones del sector justicia, la PNC recibió el 44% y el CONNA recibió el 18.18%; y del sector salud, la red de hospitales nacionales recibió el 9.5%. Para diciembre de ese mismo año, se observaron un total de 511 sentencias condenatorias, 147 sentencias absolutorias, 306 sobreseimientos y 22 salidas alternas al proceso.⁹⁵

Para el año 2022 también evidenció que del total de denuncias realizadas hasta junio de ese año (2,997) la PNC se mantuvo como la institución del sector justicia que más denuncias recibió a nivel nacional (44.71%), seguido de la FGR (15%). Instituciones como el CONNA (18.85) y otras del sector salud, como la red de hospitales nacionales (10.18%), también recibieron un número relevante de casos en los que se cometió violencia sexual. Para ese período, se observaron un total de 540 sentencias condenatorias, 144 sentencias absolutorias, 339 sobreseimientos y 33 salidas alternas al proceso.⁹⁶

⁹⁴ Sistema Nacional de Datos, Estadísticas e Información de Violencia Contra las Mujeres: Informe Anual, hechos de violencia contra las mujeres El Salvador 2020, acceso el 28 de agosto de 2022, <https://www.seguridad.gob.sv/dia/informe-de-hechos-de-violencia-contra-las-mujeres/>

⁹⁵ Sistema Nacional de Datos, Estadísticas e Información de Violencia Contra las Mujeres: Informe Semestral, hechos de violencia contra las mujeres, enero a junio de 2022, acceso el 02 de septiembre de 2022, <https://www.seguridad.gob.sv/dia/informe-de-hechos-de-violencia-contra-las-mujeres/>

⁹⁶ Sistema Nacional de Datos, Estadísticas e Información de Violencia contra las Mujeres: Informe Semestral, hechos de violencia contra las mujeres, enero a junio de 2022, acceso el 05 de septiembre de 2022, <https://www.seguridad.gob.sv/dia/informe-de-hechos-de-violencia-contra-las-mujeres/>

Por otra parte, respecto de los embarazos en niñas y adolescentes, de los registros llevados por el MINSAL de las inscripciones de embarazos en la red de establecimientos de salud a nivel nacional, se destaca lo siguiente:

De enero a diciembre de 2019, se registraron un total de 62,499 inscripciones de embarazos en la red de establecimientos de salud a nivel nacional, de los cuales, el 24.52% corresponden a niñas y adolescentes entre 10 y 19 años, lo que equivale a 15,326. De enero a diciembre de 2020 un total de 58,162 inscripciones de embarazos en la red de establecimientos de salud a nivel nacional, de los cuales el 22.32% corresponden a niñas y adolescentes en las edades de 10 y 19 años, es decir, 12,982.

De enero a septiembre de 2021 un total de 44,678 inscripciones de embarazos en la red de establecimientos de salud a nivel nacional, de los cuales el 22.13% corresponden a niñas y adolescentes en las edades de 10 a 19 años⁹⁷, es decir, un total de 9,889.⁹⁸

Los datos anteriores reflejan la grave situación respecto de la violencia sexual en niñas y adolescentes, pero no evidencian la magnitud real del problema, pues existe un alto subregistro; siendo importante destacar que según el UNFPA *“los embarazos representan una interrupción del proyecto de vida de cada una de las niñas y adolescentes, es un problema de salud pública multicausal y multifactorial basado en determinantes sociales que repercuten en la integridad física y mental, siendo el reflejo de la vulneración de los derechos de niñas y adolescentes que sufren al estar inmersas en ciclos de violencia intrafamiliar y sexual, muchos de estos delitos son perpetrados por personas cercanas a las víctimas, y las denuncias de cada caso aún son limitadas”*.⁹⁹

⁹⁷ Organización de Mujeres por la Paz (ORMUSA): *Observatorio de Derechos Sexuales y Reproductivos*, acceso el 20 de noviembre de 2022, <http://observadsdr.org/>

⁹⁸ Hospital Nacional General de Neumología y Medicina Familiar "Dr. José Antonio Saldaña". Información estadística, Portal de Transparencia, acceso el 22 de noviembre de 2022, <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/h-saldana/services>. La información completa sobre el total de mujeres embarazadas atendidas en la red de establecimientos de salud a nivel nacional del año 2021 y toda la información del 2022, aún no ha sido publicada y no fueron proporcionadas a través de la Oficina de acceso a la información pública del MINSAL, a pesar de mi solicitud.

⁹⁹ Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), *Llegar a cero embarazos en niñas y adolescentes – Mapa El Salvador 2020*, primera edición, octubre de 2021.

3.2. Desafíos en la implementación del sistema de atención y acceso a la justicia para mujeres sobrevivientes de violencia

Las diferentes organizaciones y organismos han venido identificando desafíos para la garantía del acceso a la justicia para mujeres sobrevivientes de violencia y para el fortalecimiento de los servicios esenciales de atención, en atención al cumplimiento de las directrices emitidas por los organismos competentes, entre los cuales se destacan:

La necesidad de personal capacitado, especializado y suficiente en algunas áreas de atención; especialización en la gestión de casos, para trascender en la calidad de la atención; lograr que la formación dirigida al personal de las instituciones sea continua; brindar seguridad y autocuidado al personal encargado de la prestación de servicios esenciales de atención; brindar formación no solo a nivel central, sino también a zonas rurales; robustecer la articulación interinstitucional a nivel local y nacional; desarrollar capacidades en las unidades municipales de la mujer, como un actor clave en la prestación de los servicios esenciales; equipos e instalaciones adecuados, suficientes y desconcentrados; acceso oportuno a tratamientos, medicamentos e insumos.¹⁰⁰

En relación a lo anterior, la CIDH elaboró un informe de diagnóstico regional de los principales obstáculos que las mujeres enfrentan en el acceso a la justicia y en la prestación de servicios esenciales de atención de calidad, en las diferentes áreas de atención, los cuales son relevantes en el sentido de establecer cada país mecanismos de seguimiento y rendición de cuentas, que permitan determinar la ocurrencia de los mismos en el sistema de atención y erradicarlos o evitar que acontezcan, de tal forma que constituyen también, un marco de referencia para identificar oportunidades de mejora:

¹⁰⁰ Equipo Humanitario de País El Salvador, Subsector de Violencia Basada en Género, Taller de Construcción del Procedimiento operativo estándar de violencia basada en género en contexto humanitario y de emergencias, San Salvador, 2023.

- Vacíos en la investigación

Existe una tendencia a considerar los casos de violencia contra las mujeres como conflictos domésticos que deben ser resueltos sin la intervención del Estado; así como retrasos injustificados por parte de las instancias encargadas de efectuar la investigación para llevar a cabo las diligencias necesarias, debido a una percepción de estos casos como no prioritarios.

Se enfatiza casi de forma exclusiva en la prueba física y testimonial, con ausencia de pruebas físicas, científicas, las cuales pueden ser cruciales para establecer los hechos, sobre todo en los casos de violencia sexual. Asimismo, una frecuente demora en la toma de pruebas después de la agresión, lo que dificulta la obtención de prueba testimonial idónea y afecta la posibilidad de realizar pruebas periciales; y al respecto es importante tener en cuenta que, la mayoría de los casos de violencia intrafamiliar y abuso sexual son cometidos en la esfera privada y por tanto, no hay evidencias materiales, por lo que únicamente se cuenta con la palabra de la sobreviviente contra la del agresor, sin embargo, en estos casos se ha observado que el sistema de justicia suele inclinarse a creerle más al agresor.

También se ha evidenciado la escasa credibilidad conferida a las aseveraciones de las sobrevivientes y el tratamiento inadecuado de éstas y de sus familiares cuando procuran colaborar en la investigación de los hechos. Además, que las entidades encargadas de la investigación del delito a menudo no colaboran entre sí intercambiando información y por lo tanto duplican esfuerzos y generan lentitud.

Asimismo, la protección inadecuada de la dignidad y la privacidad de las sobrevivientes dentro del proceso de investigación, produciendo revictimización. Los establecimientos donde las sobrevivientes reciben apoyo no siempre garantizan su privacidad y éstas tienen que esperar largos períodos de tiempo para recibir atención. Tampoco se les protege de forma adecuada a familiares y testigos.

Muchas de las sobrevivientes se sienten maltratadas por el sistema de administración de la justicia, porque al denunciar los hechos tienen que someterse a varios exámenes invasivos y además, no son informadas de forma adecuada sobre el proceso judicial en general.

- Deficiencias en el juzgamiento y sanción de los casos

La existencia de patrones socioculturales discriminatorios afectan negativamente las actuaciones de abogados y abogadas, fiscales, jueces y juezas, policías y demás personal de la administración de la justicia, lo que puede dar como resultado una descalificación de la credibilidad por parte de la sobreviviente durante el proceso penal en casos de violencia y una asunción tácita de responsabilidad de ella por los hechos, influencia que también puede afectar en forma negativa la investigación de los casos y la valoración de la prueba subsiguiente.

En ocasiones el juzgamiento de los casos se basa en consideraciones morales y de buenas costumbres, en lugar de una perspectiva de protección de los derechos humanos de las mujeres y se prioriza la investigación de delitos patrimoniales y económicos en su contra, en lugar de hechos violentos.

- Falta de efectividad de los mecanismos preventivos de protección

Se ha conocido que existe inacción de parte de las autoridades, en particular la PNC, en el cumplimiento del seguimiento de órdenes de protección o medidas cautelares en razón de los estereotipos de género que les provocan desconfianza en lo alegado por las sobrevivientes de violencia y en su percepción sesgada del tema como un asunto privado y de baja prioridad.

También la frecuente consideración de que las sobrevivientes son las responsables de hacer el seguimiento de las medidas cautelares, lo cual las deja en

situación de completa indefensión y riesgo ante posibles represalias de parte del agresor, aunque ejerzan efectivamente su derecho a denunciar el incumplimiento de la medida.

- Barreras al procurar acceder a instituciones o instancias judiciales de protección

Muchas mujeres desconfían en las instituciones entre otras razones, por la revictimización que pueden recibir al intentar denunciar; la falta de protecciones y garantías judiciales para proteger su dignidad, seguridad y privacidad durante el proceso, así como la de sus familias y testigos; el costo económico de los procesos; la ubicación geográfica de las instancias receptoras de denuncia; la forma en que se practican los exámenes periciales; la duración de los procesos; el miedo a ser estigmatizadas socialmente al hacer público el delito y la vergüenza que pueden sentir al denunciar los hechos. Así también, la falta de información disponible para las sobrevivientes de violencia y sus familiares sobre la forma de acceder a instancias de protección, las etapas procesales y sus derechos.

- Problemas estructurales identificados que afectan el procesamiento de los casos

Se ha identificado la ausencia de instancias de la administración de la justicia en zonas rurales y en las que residen personas de escasos recursos; la falta de abogados y abogadas de oficio para las sobrevivientes de violencia que no cuentan con recursos económicos; la falta de recursos humanos y financieros para atender los problemas persistentes y estructurales; la debilidad institucional para la investigación de los delitos; poco personal con destreza técnica y conocimientos especializados.

Asimismo, la precariedad y descoordinación en los sistemas de información para recopilar estadísticas sobre hechos de violencia contra las mujeres, los cuales son indispensable para analizar posibles causas y evaluar la respuesta del sistema de justicia. Este sistema de datos no tiene un enfoque de género y generalmente no refleja aquellas situaciones que desde una perspectiva interseccional, colocan a las mujeres en mayor situación de vulnerabilidad.

La fragmentación de instituciones con competencia para recibir denuncias y la ausencia de colaboración entre estas instituciones, lo cual crea confusión y onerosidad en el seguimiento de los procesos.

De manera general, las carencias de recursos humanos, financieros y técnicos afectan gravemente la investigación, el juzgamiento y la sanción de casos de violencia contra las mujeres. La sobrecarga de trabajo de todas las instancias, presupuesto inadecuado, la falta de equipos y recursos humanos necesarios para efectuar investigaciones completas y un juzgamiento apropiado. Los Ministerios Públicos, la policía y los tribunales carecen de los recursos económicos y humanos indispensables para conducir investigaciones efectivas y procesar los casos hasta la etapa de sentencia, lo cual se agrava en las zonas rurales donde habitan personas de escasos recursos económicos.

La falta de programas de capacitación y especialización para el funcionariado y personas expertas en medicina forense, que desempeñan una labor central en el desarrollo eficaz de la prueba científica y en la presentación de las mismas en el proceso penal.

La fragmentación de los esfuerzos estatales por recopilar información sobre estos incidentes y la poca uniformidad en los formatos utilizados en las diferentes instancias. La deficiente coordinación interinstitucional y la necesidad de intercambiar información entre sectores.

Deficiencias en la formulación, interpretación y aplicación de la legislación, en la cual no se incluyen medidas de reparaciones para las mujeres sobrevivientes de violencia; y el objetivo principal de las leyes continúa siendo la preservación de la unidad familiar y no la protección de los derechos de sus integrantes a vivir libres de violencia y discriminación.

La existencia de normas procesales que establecen la terminación de los procedimientos penales cuando la víctima retira su denuncia; y sanciones insuficientes.

- Deficiencias en la aplicación y en la interpretación de las leyes y en la implementación de los programas de gobierno

Se ha identificado, la falta de reglamentaciones, la ausencia de procedimientos claros y de programas de capacitación del personal de las instituciones públicas y su desconocimiento de las obligaciones jurídicas contraídas por el Estado en el ámbito internacional; la sobrecarga de trabajo de las diferentes instancias y el desconocimiento de la sociedad sobre la existencia y el alcance de las normas relevantes de la materia, y sobre sus derechos, tanto a nivel nacional como internacional. La resistencia y del desconocimiento de algunos jueces sobre la aplicación e interpretación de tratados internacionales de derechos humanos en el derecho interno, particularmente los aplicables en los casos de mujeres.

En cuanto al funcionamiento de los programas de gobierno destinados a prestar servicios multidisciplinarios a mujeres sobrevivientes de violencia, destaca la falta de coordinación y colaboración entre los programas; deficiencias en la provisión de los servicios interdisciplinarios requeridos por las sobrevivientes; la falta de recursos para hacer sostenible su funcionamiento y su limitada cobertura geográfica, lo cual afecta de manera particularmente a las mujeres que habitan en zonas marginadas, rurales y pobres. La CIM ha descrito este problema de la siguiente manera:

Es evidente que se ha avanzado durante los últimos años, existen líneas telefónicas de emergencia; asistencia para emergencias, inclusive servicios jurídicos; refugios; servicios especiales para atención de la salud y servicios de orientación. Sin embargo, en la mayor parte de los países, la cantidad de servicios disponibles no tiene relación con la demanda por esos servicios.¹⁰¹

¹⁰¹ CIDH, Relatoría sobre los derechos de la mujer, *Informe Acceso a la justicia para mujeres víctimas de violencia en las américas*, Washington, 2007.

En ese sentido, debido a que las importantes deficiencias en la prestación de servicios siguen siendo una barrera para la seguridad inmediata de las mujeres y su recuperación a largo plazo de la violencia, estos deben estar suficientemente financiados y bien coordinados, así como cumplir con las normas de calidad para responder con eficacia a las necesidades inmediatas y a largo plazo de las mujeres y niñas que han sufrido violencia. El acceso de las mujeres a la justicia y las reparaciones también siguen siendo una prioridad, junto con una mayor rendición de cuentas de parte de las instituciones.¹⁰²

3.3. Diagnóstico del sistema de atención a las sobrevivientes de violencia

El artículo 25 de la LEIV establece el deber de creación de unidades institucionales de atención especializada para las mujeres en las siguientes instituciones: Órgano Judicial, Fiscalía General de la República, Procuraduría General de la República, Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, Policía Nacional Civil, Ministerio de Salud Pública, pero también en otras que tengan competencia en la materia.

La PGR forma parte de dicho sistema de atención, institución en la que se centra la presente investigación, sin embargo, se hará una breve reseña de los servicios que brindan otras instituciones, en atención a las competencias que les han sido atribuidas en la legislación y el deber de trabajar de forma coordinada y articulada para garantizar la eficacia de la ruta de acceso a la justicia, la ejecución de los programas y la prestación servicios esenciales de atención de forma oportuna y adecuada, con calidad y calidez, de conformidad a las directrices establecidas por los organismos competentes. En tal sentido, también se incorporará la opinión de algunos actores claves, obtenida a través de entrevistas.

¹⁰² Asamblea General de las Naciones Unidas, Informe del Secretario General, *Intensificación de los esfuerzos para eliminar todas las formas de violencia contra las mujeres y las niñas*, Ginebra, 2022.

3.3.1. Servicios de atención en salud

La calidad en los servicios de atención en salud es crucial porque busca garantizar el acceso al máximo nivel de salud y en razón de ser el personal sanitario en muchas ocasiones el primer contacto con las mujeres sobrevivientes de violencia, a pesar de que con frecuencia éstas no les hablan de dicha situación, por temor a ser juzgadas o por miedo al agresor, pero pueden detectar sospechas de estar ocurriendo.

Los diversos tipos de intervenciones en el ámbito de la salud pueden ser: la asistencia directa; el tratamiento de lesiones y el apoyo psicológico y mental; la atención tras una violación: anticoncepción de emergencia, aborto seguro en los casos en los que la legislación nacional lo permite, profilaxis para infecciones por VIH tras una exposición, y el diagnóstico y tratamiento de infecciones de transmisión sexual.

En tal sentido, es necesario que el personal médico y otras personas profesionales sanitarias, estén capacitadas adecuadamente para identificar y tratar con eficacia a las mujeres que han sufrido violencia, así como la realización de exámenes forenses por parte de profesionales con una capacitación adecuada. Para el caso de la violencia sexual, tal como se mencionó, se pueden tener diversas consecuencias negativas sobre la salud mental, física, sexual y reproductiva de las mujeres, y puede necesitar tratamiento agudo y en ocasiones, de larga duración, con asistencia en salud mental.¹⁰³

➤ Ministerio de Salud, MINSAL

El Ministerio de Salud (MINSAL), es la institución clave para brindar los servicios de atención en salud para mujeres sobrevivientes de violencia, para realizar la evaluación médica, valoración de riesgo y garantizar la estabilización tanto física como psicosocial de las mujeres sobrevivientes de violencia. Dichos servicios están disponibles las 24 horas, los 365 días del año.

¹⁰³ Programa Mundial de las Naciones Unidas sobre Servicios Esenciales, Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia, Módulo 2: salud, 7.

El MINSAL en cumplimiento con el artículo 25 de la LEIV, ha creado 22 Unidades Institucionales Especializadas para la Mujer (UIAEM) a nivel nacional con cobertura en 13 departamentos, para brindar una integral diferenciada en un ambiente de confidencialidad y se han instalado en las áreas de emergencias de la red hospitalaria de segundo y tercer nivel de complejidad a nivel nacional.¹⁰⁴

Es importante que el MINSAL cumpla con los elementos fundamentales que definen las directrices establecidas por los organismos competentes, como lo es la OMS, y en tal sentido, los diferentes centros de salud y hospitales, deben contar con personal capacitado para brindar información clara sobre la ruta de atención a mujeres víctimas de violencia, para realizar preguntas claves que permitan identificar si ésta está ocurriendo y dar una respuesta eficaz, no revictimizante, que transmita confianza y garantice la confidencialidad, que tomen en cuenta la opinión de las mujeres durante todo el proceso de intervención.

Asimismo, el personal de salud debe poseer capacidades para brindar a las mujeres tratamiento y atención médica adecuada, así como identificar cuando es necesario remitirlas a otros niveles de atención de las redes integrales e integradas de salud (RIIS)¹⁰⁵ o a otras instituciones, entres estas ISDEMU, PNC, PGR, FGR, Ciudad

¹⁰⁴ Reglamento de la Ley del Sistema Básico de Salud Integral (El Salvador: Presidencia de la República de El Salvador, 2006). Este reglamento establece en su artículo 11, que el segundo nivel de atención está constituido por los Hospitales Nacionales Generales y los Hospitales Nacionales Regionales, los cuales dependen jerárquicamente de la Dirección Regional correspondiente; y los Hospitales Nacionales Generales son establecimientos para la atención de pacientes en las especialidades básicas, tales como cirugía general, gineco-obstetricia, medicina interna, pediatría, sus especialidades complementarias y servicios de apoyo que se prestan en las áreas de emergencia, atención ambulatoria y hospitalización; y en su artículo 12, que el tercer nivel de atención está constituido por los Hospitales Nacionales Especializados de alta complejidad, orientados a brindar servicios ambulatorios, de emergencia e internamiento, para dar respuesta a la demanda de la población, los cuales dependerán jerárquicamente del Titular del Ramo.

¹⁰⁵ La norma para la implementación de las RIIS en su artículo 5 establece: "Son redes conformadas por las diferentes dependencias de los diferentes niveles de atención del MINSAL, instituciones del SNS, y otros prestadores de servicios de salud, que se incorporan gradualmente y cuya finalidad es la gestión y prestación de servicios de salud de forma tal que las personas reciban un continuo de servicios de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, gestión de enfermedades, rehabilitación y cuidados paliativos, desarrollando su trabajo en una población definida, a la cual rinden cuentas por sus resultados y por el estado de salud de la población de acuerdo a sus necesidades a lo largo del curso de vida y que además trabajan articuladamente para incidir en la modificación de las determinantes de la salud".(OPS 2010).

Mujer u ONG´s y Juntas de Protección de la Niñez y la Adolescencia, siempre bajo su consentimiento.¹⁰⁶

El MINSAL ha emitido lineamientos dirigidos al personal médico, de enfermería, trabajo social y jurídico de las instituciones de salud, para que la atención sea centrada en las mujeres y se realice la evaluación médica, valoración de riesgo y estabilización, y seguimiento de los casos. También de manera urgente, se lleve a cabo la aplicación de servicios de profilaxis para Infecciones de Transmisión Sexual (ITS), VIH y anticoncepción de emergencia y terapias correspondientes, en casos de violación sexual.¹⁰⁷ Además, para que en los centros de salud y hospitales, se disponga de información sobre la violencia contra las mujeres a través diferentes medios como afiches, brochures, carteles y folletos, entre otros.

El MINSAL cuenta con procedimientos operativos estándar, pues entre otros instrumentos, ha emitido los “Lineamientos técnicos de atención integral en salud de las personas afectadas por violencia”, el cual orienta al personal sobre la detección oportuna de hechos de violencia contra mujeres y el manejo adecuado para el restablecimiento de su salud, tanto física como psicosocial. El abordaje de las lesiones de causa externa y la atención que de acuerdo a la LEIV, deben proporcionar en las unidades de atención integral institucional especializada a la mujer (UIAEM).¹⁰⁸

También, ha emitido el Protocolo para el abordaje de atenciones en el período preconcepcional, prenatal, parto, puerperio y emergencias obstétricas desde una perspectiva de derechos humanos, del cual se destaca la orientación dirigida al personal consistente en no consignar ninguna presunción delictiva en el expediente clínico, en razón de no formar parte de sus funciones y de no transgredir el secreto profesional,

¹⁰⁶ Programa Mundial de las Naciones Unidas sobre Servicios Esenciales, Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia, Módulo 2: salud, 18-23.

¹⁰⁷ Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU), *Directorio de Unidades Institucionales de Atención Especializada para las Mujeres e Instituciones afines a nivel nacional* (San Salvador, 2019), 13 y 14.

¹⁰⁸ Ministerio de Salud, *Lineamientos técnicos de atención integral en salud de las personas afectadas por violencia* (San Salvador, 2019).

vulnerando el derecho a la intimidad de las mujeres, por tanto, no deben realizar denuncias a instituciones con el fin de emprender acciones penales; así también, que el personal de salud el deber de considerar que el embarazo en adolescentes no es planificado y que por tanto, muchos son el resultado de violencia sexual y en caso de sospecha de vulneración de derechos, deben elaborar aviso dirigido a la Junta de Protección de Niñez y Adolescencia.¹⁰⁹

Por otra parte, a fin de profundizar en la operativización de los servicios esenciales y la ruta de atención, se realizó en entrevista a una persona profesional de la salud, que trabaja en un Hospital Nacional de San Salvador del tercer nivel de atención, quien solicitó respetar su anonimato¹¹⁰ y expresó lo siguiente:

Que los casos de vulneración de derechos sexuales, trabajan en coordinación con la Oficina Local de Atención a Víctimas (OLAV), la cual cuenta con una abogada y una psicóloga para atender a usuarias. El Hospital tiene su propia Unidad de Atención a Víctimas, que está a cargo de una persona profesional en medicina y además, cuenta con personas profesionales de ciencias jurídicas y trabajo social, así como con enfermeras y psicólogas y en caso de necesitar psiquiatra se coordina con el Hospital Psiquiátrico.

Usualmente hacen turnos en coordinación con la OLAV, para que haya personal disponible para atender a mujeres sobrevivientes de violencia, pues en dicha oficina solo dan atención dos veces a la semana y no laboran días de asueto o feriados. Pero además, en la Unidad de Emergencia hay una clínica específicamente para atender sobrevivientes.

En general se brinda a las mujeres consulta médica, se realiza entrega de anticonceptivos de emergencia o planificados, atención psicológica o psiquiátrica,

¹⁰⁹ Ministerio de Salud, *Protocolo para el abordaje de atenciones en el período preconcepcional, prenatal, parto, puerperio y emergencias obstétricas desde una perspectiva de derechos humanos* (San Salvador, 2022), 21.

¹¹⁰ Persona profesional de la salud, entrevista por Karla Reyes, 23 de noviembre 2022.

consejería y atención jurídica. Cuando se completa el proceso se les da ingreso y se aseguran de que las denuncias se hayan presentado. También se coordina con el IML de ser necesario, para que lleguen a realizar exámenes y levantar actas.

En cuanto a la ruta de atención, en primer lugar las mujeres se identifican en el área de datos. Se les da prioridad y son trasladadas a un consultorio especial ubicado en espacio adecuado y se le delega a un doctor o doctora para evaluación. Una vez se identificados los tipos de violencia y si son hechos de aspecto crónico o agudos, se sigue el protocolo para ingreso de la paciente. Se remite con la psicóloga o psiquiatra, dependiendo cada caso, con las profesionales en ciencias jurídicas y en trabajo social. En cada una de esas instancias, a las mujeres se les explica el proceso y se les solicita su consentimiento.

En las Unidades de Salud, normalmente los casos de violencia sexual son referidos para sus hospitales de segundo nivel y únicamente se les da atención primaria, la estabilizan emocional y físicamente. Los protocolos de atención están diseñados para ser ejecutados en hospitales de segundo y tercer nivel.

Respecto de las pruebas o exámenes que efectúan habitualmente cuando acude una persona y afirma que ha sido víctima de violencia sexual, se sigue el protocolo de profilaxis de enfermedades de transmisión sexual, se les da anticonceptivos de emergencia, antirretrovirales en las primeras 72 horas y se realizan exámenes para determinar enfermedades de transmisión sexual. Cuando las usuarias son niñas o adolescentes menores de quince años de edad, son calificadas como sobrevivientes de abuso sexual, pero cuando expresan haber tenido relaciones sexuales con su consentimiento e incluso, en ocasiones acuden acompañadas por los agresores, en ese caso se le toman los exámenes con su consentimiento, pero ya no cumplen para el manejo de antirretrovirales o anticonceptivos de emergencia.

Además, en caso de correr peligro la vida de una sobreviviente, todo el embalaje y la recolección de muestras se lleva a cabo en el hospital, pero se informa siempre al

IML y si es necesario, personal de dicha institución llega al hospital a levantar acta y a hacer su trabajo.

Una vez ingresada la víctima en el hospital, se intenta que no salga para ningún trámite, por lo que se le informa a la FGR en el caso del posible cometimiento de delitos, y personal de dicha institución se aboca al hospital para brindarles la atención.

En ocasiones las mujeres también llegan acompañadas por personal de la PGR para solicitar atención, institución con la que manifestó haber buena coordinación para el seguimiento de los casos.

En cuanto a los aspectos que considera se pueden mejorar, manifestó que las dificultades que se presentan son por falta de personal o falta de eficiencia y celeridad por parte de las instituciones con las que coordinan. Por ejemplo, en ocasiones personal de la FGR se tarda en llegar al hospital y las niñas, adolescentes o mujeres pasan ingresadas muchos días, pues parte del protocolo es que no se les dé de alta hasta culminar el proceso de atención, que incluye además de la parte médica y psicológica, la asistencia jurídica, las acciones con el IML y el aviso a la FGR.

Concluyó que para mejorar la atención de mujeres sobrevivientes de violencia, se necesita que las instituciones de salud y otras competentes como la PNC, PGR, FGR, IML, Juzgados, entre otras, cuenten con más recursos, incluyendo más personal y que éste sea capacitado periódicamente, a través de un plan de formación continua que garantice su sensibilidad en la atención.

3.3.2. Servicios sociales

Los servicios sociales de calidad son cruciales en las respuestas multisectoriales coordinadas para mujeres sobrevivientes de violencia y para garantizar sus derechos, su seguridad y bienestar. Entre estos servicios se encuentran, las líneas de atención telefónica con personal debidamente capacitado, la disponibilidad de información de

forma clara, precisa y sucinta sobre los servicios esenciales de atención, como alojamientos seguros y medidas de protección; facilitar la provisión de recursos para atender sus necesidades inmediatas; brindar asesoría jurídica sobre los procesos administrativos y judiciales para garantizar sus derechos y el acceso a la justicia.

La forma en que se prestan los servicios influye significativamente en su eficacia. Para ello, es fundamental entender el componente de género de la violencia contra las mujeres, sus causas y consecuencias, prestar servicios desde un enfoque centrado en las mujeres y su empoderamiento, que responda de manera adecuada sus necesidades y les oriente en el análisis las diversas opciones a su disposición y se les apoye en sus decisiones.¹¹¹

A continuación, se detallan los servicios esenciales que brindan algunas instituciones que por su labor, se enfocan más al área social, a pesar de que también tienen participación con el acompañamiento a las mujeres sobrevivientes en procesos administrativos y judiciales.

➤ Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer

El Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU), tiene por objeto diseñar, dirigir, ejecutar, asesorar y velar por el cumplimiento de la Política Nacional de la Mujer; promoviendo en tal sentido el desarrollo integral de la mujer salvadoreña. Para ello, también promoverá la participación de las instituciones gubernamentales, organismos internacionales, municipalidades, instituciones no gubernamentales, empresa privada, otras entidades y personas naturales.¹¹²

Para lo anterior, el ISDEMU de conformidad al artículo 13 literal a de la LEIV, tiene el deber de elaborar la Política Nacional para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre

¹¹¹ Programa Mundial de las Naciones Unidas sobre Servicios Esenciales, Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia, Módulo 4: servicios sociales, 6.

¹¹² Ley del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 1996), artículo 3.

de Violencia, la cual constituye el marco referente para el diseño de las políticas públicas para el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, por parte de los órganos del Estado, instituciones autónomas y municipales.

El ISDEMU se estructura por una Junta Directiva y la Dirección Ejecutiva. La Junta Directiva está integrada por personas representantes de instituciones públicas, Organismos No Gubernamentales Nacionales y la delegada propietaria por El Salvador ante la Comisión Interamericana de Mujeres (CIM).¹¹³

Entre las instituciones públicas que forman parte de la Junta Directiva del ISDEMU se encuentra la PGR, lo cual es fundamental para realizar un trabajo coordinado e incidir en la operativización de la estructura nacional que tiene el deber de garantizar los derechos de las mujeres, pues una de sus funciones es la de diseñar, dirigir y ejecutar la Política Nacional de la Mujer.¹¹⁴

Pero además, la LEIV contempla la creación de la Comisión Técnica Especializada (CTE), cuya coordinación está a cargo del ISDEMU. La CTE tiene como finalidad garantizar la operativización de la LEIV y de las Políticas Públicas para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y está conformada por una persona representante de cada institución que forma parte de la junta directiva de dicho Instituto, así como una persona representante de las siguientes instituciones: Órgano Judicial, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Gobernación, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio Economía, una persona designada por la Presidencia de la República, y Ministerio de Agricultura y Ganadería.

Asimismo, el ISDEMU, en atención al mandato establecido en el artículo 25 de la LEIV, cuenta con una Dirección de Atención Especializada, la cual está integrada por unidades de atención especializada, y ha desarrollado un marco institucional de prevención y atención ante la violencia contra las mujeres, que contiene las rutas y

¹¹³ *Ibíd.* Artículo 6.

¹¹⁴ *Ibíd.* Artículo 13.

lineamientos institucionales que permiten una eficiente coordinación en los servicios esenciales que se brindan.

La Dirección de Atención Especializada cuenta a su vez, con diferentes unidades donde las mujeres pueden solicitar información y orientación: el centro de llamadas 126; las Unidades de Atención Especializada ubicadas en las seis sedes de Ciudad Mujer; los Centros de Atención Departamental; las unidades móviles de detección y referencia; el sistema de protección; y la plataforma 126 te orienta. Para la prestación de estos servicios el personal técnico se encuentra especializado, realizan la labor de divulgación de los derechos de las mujeres, brindan información sobre la violencia basada en género y refieren casos a estas diferentes unidades y en caso de identificar un nivel alto de riesgo de las mujeres, se activa mecanismo de protección, articulando con diferentes instituciones para salvaguardar sus derechos, brindando servicios de atención interdisciplinaria.¹¹⁵

La LEIV además mandata, el establecimiento de un mecanismo para la operativización las políticas públicas para el acceso de las mujeres a una vida Libre de violencia, y para ello, se ha creado la Comisión Técnica Especializada (CTE) la cual es coordinada por el ISDEMU y está integrada por 23 instituciones, incluyendo a la PGR. Dicha CTE cuenta con un Plan de Acción Quinquenal, con estrategias en los ámbitos de prevención, atención, procuración y administración de justicia de la Política Nacional para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

La ejecución de los programas o servicios esenciales antes descritos, se llevan a cabo bajo labores de coordinación entre diferentes instituciones públicas, dependiendo de la institución a la que la mujer sobreviviente de violencia se aboque en primera instancia para buscar ayuda, así recibirá la asesoría y orientación legal y la atención psicológica y emocional por parte de ONI-Mujer ODAC, PGR, FGR, PDDH, Juzgados de Familia, de Paz o Especializados para una Vida Libre de Violencia y Discriminación para

¹¹⁵ “Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, ISDEMU, Programas, Dirección de Atención Especializada”, acceso el 13 de marzo de 2023, <https://isdemu.gob.sv/programas/programa-numero-uno/>

las Mujeres o las Juntas de Protección de la Niñez y de la Adolescencia, a través de sus equipos multidisciplinarios.

Pero además, existe colaboración y apoyo entre las instituciones en la ejecución de diferentes servicios esenciales, por ejemplo, la PGR cuenta con un centro de llamadas para mujeres en situación de violencia y en horario no hábil, personal del ISDEMU es quien brinda la atención. También, el ISDEMU junto a la PGR, han creado un proyecto de mediación comunitaria, en el marco del cumplimiento de la sentencia de El Mozote Corte IDH; y también, se derivan casos entre sí, del ISDEMU a la PGR, principalmente para atención jurídica, psicológica y social o servicios que son propios de las Unidades de familia, laboral o patrimonial, entre otras; y de la PGR hacia el ISDEMU, cuando se requiere activar el programa de casas de acogida, para atender a las mujeres y su grupo familiar afectado.¹¹⁶

Además, desde el Sistema Nacional para la Igualdad Sustantiva (SNIS), principal mecanismo de coordinación interinstitucional para el cumplimiento de lo establecido en la LIE, se ha brindado apoyo técnico a la PGR y asistencia técnica para el fortalecimiento de las capacidades institucionales. Asimismo, ambas instituciones forman parte de otros mecanismos de articulación como: la Comisión Técnica de Seguimiento de Implementación de la Resolución 1325, el Consejo Nacional para la protección y Desarrollo de la Persona Migrantes y su familia (CONMIGRANTES), Comité de Trata, Mesa de trata y Personas Migrantes, Mesa Interinstitucional para Garantizar el Acceso a la Justicia de las Niñas, Adolescentes y Mujeres, Mesa Departamental de Género y Red de Escuelas de Formación del Sector Público. También, el ISDEMU a través de su Unidad de Formación Especializada imparte cursos para el personal de diferentes instituciones, en los que ha participado personal de la PGR.¹¹⁷

¹¹⁶ LEIV. Artículo 26.

¹¹⁷ Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU), Memoria de Labores 2019-2020, El Salvador, 2020 (San Salvador, 2021).

➤ Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos

La Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos (PDHH), es otra de las instituciones que ha organizado su estructura para dar cumplimiento a los mandatos de ley para garantizar los derechos de las mujeres y en particular, respecto de los servicios esenciales cuenta con la Unidad de Atención Especializada a Mujeres sobrevivientes de Violencia (UAE)¹¹⁸, cuya función especial es brindar servicios integrales a las mujeres que enfrentan hechos de violencia, y depende directamente de la Procuraduría Adjunta para la Defensa de los Derechos de la Mujer y la Familia.

Actualmente dicha Unidad está compuesta por dos profesionales del derecho, con conocimientos en la materia de los derechos de las mujeres, encargadas de brindar la asistencia jurídica especializada, acompañamiento, seguimiento, diligenciamientos de caso entre otras; una psicóloga, para la estabilización emocional y el empoderamiento en la mujer a través de la atención en crisis, el acompañamiento y seguimiento en la atención psicosocial¹¹⁹.

Además de las competencias establecidas en la LEIV, brindan atención en crisis a mujeres que denuncian hechos de violencia; proporcionan asesoría jurídica especializada y derivan casos a las instancias correspondientes; dan acompañamiento cuando el caso lo requiera y realizan una evaluación psicosocial de todos los casos; aperturan de oficio o por denuncia expedientes sobre hechos de violencia; dan seguimiento a los patrones de violación al derecho una vida libre de violencia, especialmente en el ámbito del acceso a la justicia, debida diligencia y debido proceso; promueven el trabajo preventivo de la violencia con la atención especializada; velan por el cumplimiento de los compromisos institucionales en materia de derechos humanos de mujeres.¹²⁰

¹¹⁸ Creada por acuerdo institucional No. 018, de fecha 24 de enero de 2014.

¹¹⁹ Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos (PDDH), La Unidad de Atención Especializada a Mujeres Víctimas de Violencia (UAE), acceso el 04 de mayo de 2023, <https://www.pddh.gob.sv/mujer/la-unidad-de-atencion-especializada-a-mujeres-victimas-de-violencia/>

¹²⁰ *Ibíd.*

En entrevista a licenciada Tanya Díaz, Jefa de la Unidad de Atención Especializada para Mujeres Víctimas de Violencia de la PDDH¹²¹, con el fin de profundizar en la importancia de los servicios esenciales que brindan, la operativización de estos y la coordinación interinstitucional que llevan a cabo, manifestó:

Que la PDDH cuenta a nivel nacional, con una Unidad de Atención Especializada para Mujeres Víctimas de Violencia (UAE), la cual se creó el 14 de enero de 2014 y desde el año 2017 cuentan con una ruta de atención para mujeres sobrevivientes de violencia, siendo ésta la misma para todos los tipos de violencia y actualmente, se encuentran actualizando un protocolo de atención para los diferentes tipos de violencia. La UAE tiene sede en San Salvador, además de la persona que ejerce la jefatura, tiene asignado el siguiente personal: una secretaria, una psicóloga y una abogada.

Las mujeres sobrevivientes de violencia que acuden a la PDDH, generalmente lo hacen previa cita y se les asesora y orienta jurídicamente. En caso necesitar intervención en crisis, son atendidas por la psicóloga de la Unidad y de ser requerida la continuidad de atención psicológica o emocional, se programan las sesiones, las cuales varían en cantidad, dependiendo de cada caso en particular, pero en promedio son cinco, mismas que se llevan a cabo según el progreso de la víctima o según se advierta la necesidad antes o posterior al desarrollo de las audiencias en los Juzgados. La programación de citas es importante, en razón de que no cuentan con vehículo y motorista asignado propiamente para la Unidad por lo que, de ser necesaria la realización de una diligencia o brindar acompañamiento, se debe programar con antelación.

En el caso de las delegaciones departamentales, cuando una mujer entra en situación de crisis, se solicitar el apoyo a otras instituciones como la PGR e ISDEMU, o a organizaciones de sociedad civil, como la Colectiva Feminista para el Desarrollo Local o CEMUJER. En caso de ser niña o adolescente la víctima, debido a que la psicóloga de la PDDH no está especializada para atender a dicha población, se derivan a la PGR.

¹²¹ Tanya Díaz, entrevista por Karla Reyes, 05 de mayo de 2023.

De las 13 delegaciones a nivel nacional, en ocho se han instalado salas de atención para mujeres sobrevivientes de violencia, siendo estas: Ahuachapán, Cabañas, Cuscatlán, Chalatenango, San Vicente, Usulután, La Unión y Morazán. En cada una de ellas, se brinda atención por parte de personal jurídico.

El personal de la PDDH se encuentra capacitado al menos con conocimientos básicos en materia de derechos humanos de mujeres y en particular, el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, sin embargo, la institución no tiene un plan de formación continua, por tanto, los programas de formación en los que participan son aquellos a los que les invitan otras instituciones públicas, organismos internacionales u organizaciones de la sociedad civil.

Cuando los casos son competencia de la PDDH y se han hecho del conocimiento de la institución por medio de denuncias interpuestas ya sea de manera personal, escrita, a través de las redes sociales o han sido iniciados de oficio, por estar relacionadas a la garantía del acceso a la justicia, al cumplimiento del debido proceso, el abordaje con la debida diligencia y el respeto al derecho a una vida libre de violencia, se apertura un expediente para llevar a cabo una investigación y las diligencias necesarias para concluir o determinar responsabilidades de carácter administrativo o incluso penal. En todos los casos de feminicidios, se aperturan expedientes de oficio, para monitorear el debido proceso.

Todos los expedientes son revisados por la Jefa de la Unidad de Atención Especializada para Mujeres Víctimas de Violencia y en las Delegaciones, por parte de las personas delegadas departamentales, con el objeto de verificar el cumplimiento de procesos adecuados hasta su finalización.

En ocasiones, han podido identificar que la atención que las mujeres reciben por parte de algunas instituciones es mejor cuando van acompañadas por personal de la PDDH, a pesar de que es un mandato el brindar servicios esenciales de calidad, erradicando las prácticas discriminatorias y de revictimización.

Finalmente opinó, que es importante entre otros aspectos: fortalecer a las instituciones con suficiente personal y que éste sea capacitado periódicamente; crear un expediente con acta única en la que se incorpore la declaración de la víctima y al que tengan acceso las instituciones competentes, para evitar la revictimización, en particular, en los casos de niñas y adolescentes, quienes con mayor frecuencia, cuando llegan a las etapas procesales oportunas, en las que se requiere su testimonio, no quieren repetirlos.

➤ Procuraduría General de la República

La Procuraduría General de la República (PGR), institución seleccionada en la presente investigación para una mayor profundización en el análisis de los programas y la prestación de servicios esenciales de atención dirigidos a mujeres sobrevivientes de violencia e identificar desafíos y oportunidades de mejora o fortalecimiento de los mismos, es una de las instituciones que forma parte del Ministerio Público de conformidad al artículo 194 de la Constitución y en cumplimiento al artículo 25 de la LEIV, cuenta con Unidades Institucionales de Atención Especializada para las Mujeres (UIAEM), las cuales tienen como finalidad brindar servicios integrales a través de la atención en procesos administrativos de carácter legal y judicial, a mujeres que enfrentan hechos de violencia y discriminación por el hecho de ser mujer.

Entre los servicios que brindan se encuentran los siguientes: atención integral ante hechos de violencia intrafamiliar, violencia de género o discriminación; asesoría legal, representación legal o acompañamiento; asistencia técnica a otras unidades de atención a efecto de preparar la estrategia de defensa; solicitar medidas de protección o cautelares; atención en crisis, escucha activa y seguimiento psicológico; promover y facilitar los grupos de autoayuda; y dar cumplimiento a las funciones conferidas a la PGR, en las leyes especializadas.

Además, la PGR cuenta con una Unidad Institucional de Género (UIG)¹²², cuyo objetivo es promover la institucionalización del principio de igualdad y no discriminación y el derecho a una vida libre de violencia para las mujeres en las decisiones gerenciales, la prestación de servicios, la cultura organizacional y la ejecución presupuestaria; y tienen dentro de sus responsabilidades, la de crear e implementar herramientas, mecanismos y lineamientos que propicien la reducción de las brechas de desigualdad, entre mujeres y hombres, para promover la igualdad tanto al interior de la institución, como con las personas usuarias de los servicios.

A la fecha la PGR cuenta con 18 Procuradurías auxiliares que brindan servicio a nivel nacional y 15 UIAEM para atención a nivel nacional, ubicadas una en cada departamento del país y adicionalmente, una en Soyapango, Apopa, La Libertad Sur y Metapán.

Asimismo, posee Procuradurías Especializadas en las oficinas centrales, instancias que emiten los lineamientos específicos desde la especialidad de cada área, siendo desde julio de 2022¹²³, la Procuraduría Especializada para las Mujeres (PEM) la encargada de lo concerniente a los servicios especializados para las mujeres.

En concordancia a los lineamientos emanados ISDEMU, que establecen diversos mecanismos para la transversalidad de la igualdad, no discriminación y vida libre de violencia, la PEM es la dependencia encargada de asesorar, organizar, planificar, coordinar y supervisar lo siguiente:

- Unidad Institucional de Género (UIG).
- Comisión de Género.
- Unidades Institucionales de Atención Especializada para las Mujeres (UIAEM).

¹²² La Unidad de Género e Inclusión, a través del acuerdo N°. 349 de fecha veintisiete de julio del 2022, modificó su nombre a Unidad Institucional de Género (UIG), dependiendo jerárquicamente, a partir de esa fecha, de la PEM.

¹²³ Hasta antes de esa fecha, la PGR contaba con la Coordinación Nacional de las Unidades de Atención Especializada para las Mujeres.

- Diagnóstico Institucional de Género.
- Política de Igualdad y No Discriminación.
- Presupuesto Institucional para la Igualdad Sustantiva y Vida Libre de Violencia para las Mujeres.

Además de estos mecanismos, cuenta con programas enfocados en la atención prioritaria a las mujeres que enfrentan hechos de violencia y discriminación, como lo son:

- Oficinas PGR delegadas en Programa Ciudad Mujer.
- Centro de llamadas de atención a la violencia contra la mujer “Estamos Contigo” 2231-9595.
- Mesa de Diálogo Permanente de la Procuraduría General de la República con mujeres organizadas y lideresas.

Los mecanismos para transversalidad del enfoque de género a nivel institucional son:

a) Unidad Institucional de Género (UIG), la cual desarrolla diversas actividades, entre ellas:

1. Procesos de formación internos y externos: Gestiona y facilita procesos de formación y sensibilización para la transversalización del Principio de Igualdad y No Discriminación, realizando diferentes acciones formativas a nivel interno y externo.

2. Eventos conmemorativos y acciones afirmativas a favor de las mujeres: En el marco del Día Nacional e Internacional de la Mujer, el Día Nacional e Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, entre otras.

3. Creación de instrumentos para la transversalización: se creó recientemente el Instructivo de Buenas Prácticas para Identificación y Atención de Personas en Condiciones de Vulnerabilidad en la Población Usuaria de la PGR.¹²⁴

¹²⁴ Procuraduría General de la República, “Informe de Rendición de Cuentas de las Acciones Realizadas en la Procuración de los Derechos Humanos de las Mujeres, periodo octubre 2021-septiembre 2022” (2022).

Las áreas de atención de las UIAEM son:

- Violencia intrafamiliar: hechos violentos contra la mujer, por parte de un hombre, que suceden en el ámbito familiar.
- Violencia de género: Delitos cometidos contra mujeres por razón de su sexo.
- discriminación: Es toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el ejercicio de los derechos de las mujeres.

Los servicios que brindan son:

- Psicológicos: asesorías y sesiones de seguimiento para el abordaje de aspectos emocionales con el fin de que las mujeres rompan el círculo de la violencia.
- Legales: asesoría jurídica, acompañamiento o representación legal en los procesos administrativos y judiciales.
- Sociales: asesorías directas y coordinación con albergues y casas de acogida, enlace con redes de apoyo que promuevan su inclusión en los ámbitos: laboral, educativo, ocupacional, recreativo y cultural.¹²⁵

Dentro de los programas permanentes dirigidos a mujeres usuarias, resaltan:

a) Los grupos de autoayuda: funcionan como una estrategia de atención, detección y prevención de la violencia contra las mujeres, espacio de sororidad en el que mutuamente se fortalecen y desarrollan.

b) Grupos de apoyo y formación: Tienen por objeto atender a mujeres en conflicto con la ley, para brindarles de herramientas para su empoderamiento y evitar que continúen sufriendo hechos de violencia.

¹²⁵ ISDEMU, *Directorio de Unidades Institucionales de Atención Especializada para las Mujeres*, 11 y 12.

En conclusión, en la PGR son tres instancias que tienen sus funciones específicas en materia de derechos humanos de mujeres.

✓ Procuraduría Especializada para las Mujeres, encargada de emitir lineamientos, procedimientos y todo lo relacionado con el tema de derechos humanos de las mujeres. De ésta también dependen las notarías que están asignadas brindando servicios en la Ciudad Mujer de Santa Ana, San Martín, San Miguel Morazán, Usulután y Morazán.

✓ Unidad Institucional de Género e Inclusión, cuya función es transversalizar la política de igualdad y no discriminación a nivel interno y a nivel externo, para brindar una atención con enfoque de derechos humanos, enfoque de género y enfoque interseccional.

✓ Unidades Institucionales de Atención Especializada para las Mujeres (UAIEM) son las que atienden a las sobrevivientes con su personal legal y psicosocial.

Esta institución es fundamental en la atención a mujeres sobrevivientes de violencia, en razón de contar con diversas áreas de atención, lo que es de gran relevancia e impacto positivo para la vida de las mujeres, ya que permite y facilita llevar a cabo en cada caso un abordaje integral, razón por la cual, se seleccionó para profundizar en la ruta de atención de casos de mujeres sobrevivientes de violencia y para elaborar una propuesta para su fortalecimiento, partiendo de las fortalezas y debilidades identificadas.

En concordancia de lo anterior, algunos de servicios requeridos que puede ser abordados en las Unidades de Defensa de la Familia, son: gestiones para el pago de la cuota alimenticia, reconocimiento de la paternidad, declaratoria de la vivienda como bien de familia; solicitudes de divorcio, declaratorias de convivencia o uniones no matrimoniales. Asimismo, cuenta con las Unidades de Defensa de Derechos Laborales, en las cuales ser asesora y acompaña a personas usuarias por despidos injustificados, los cuales en el caso de mujeres, ocurren en muchas ocasiones por situaciones de discriminación y violencia relacionadas acoso laboral o sexual, por encontrarse en estado

de gravidez, por reclamar la falta de pago de horas extras y de beneficios reconocidos, entre otras razones; así también, cuentan con Unidades de Atención psicosocial, a través de las cuáles se profundiza en la atención psicológica y social para personas usuarias que lo requieren, incluyendo a mujeres, niñas y adolescentes sobrevivientes de violencia. Las Unidades penales y patrimoniales, así como las Unidades de desplazamiento forzado.¹²⁶

La PGR además, realiza a un trabajo coordinado con diferentes instituciones para el cumplimiento de sus funciones y la obtención de resultados efectivos y eficientes, en diferentes espacios institucionales de articulación, así como en la operativización de los servicios para la activación de la ruta de acción a la justicia y de los programas de atención.

3.3.3. Servicios judiciales y policiales

Los servicios judiciales y policiales deben estar basados en un enfoque transformador desde el punto de vista del género, partiendo de las necesidades y realidades de las mujeres, priorizando su seguridad, empoderamiento y recuperación; tratándolas con respeto; prestándoles asistencia, manteniéndolas informadas a lo largo de todo el proceso judicial, respaldando y facilitando su participación y promoviendo su capacidad de actuar o ejercer sus facultades y al mismo tiempo, garantizando que la carga de la búsqueda de justicia no recaiga en ellas, sino en el Estado.

Es fundamental garantizar la protección y la asistencia de las mujeres a lo largo de todo el proceso judicial, pues no hacerlo puede acarrear consecuencias catastróficas. La comunicación sistemática, oportuna, clara y eficaz y la coordinación de los servicios, las redes de apoyo y los mecanismos de remisión entre las instituciones proveedoras de servicios de justicia y otros servicios son fundamentales para asegurar que reciban una atención adecuada.

¹²⁶ Procuraduría General de la República, Procuradurías Especializadas, acceso el 29 de abril de 2023, <https://www.pgr.gob.sv/procuradurias-especializadas/>

El personal de las instituciones que brindan tales servicios esenciales, deben tener conocimientos, capacidades y aptitudes especializados, por ello es importante que las instituciones cuenten con unidades de atención especializadas, integradas por equipos multidisciplinarios, y contar con Juzgados Especializados para Una Vida Libre de Violencia y Discriminación para las Mujeres.¹²⁷

➤ Policía Nacional Civil

La Policía Nacional Civil (PNC), institución que tiene a cargo la seguridad pública y garantizar el orden, la seguridad y la tranquilidad pública, así como colaborar en el procedimiento de investigación del delito, todo ello con apego a la ley y estricto respeto a los derechos humanos¹²⁸, en cumplimiento del artículo 25 de la LEIV, ha creado 36 Unidades Institucionales de Atención Especializada a las Mujeres en situación de violencia (UNIMUJER-ODAC) a nivel nacional.

Las UNIMUJER-ODAC se crearon para brindar atención especializada a las mujeres en situación de violencia, en condiciones higiénicas, privadas y lo más confortables posible, que permitan crear un ambiente favorable a ellas, generen confianza, seguridad y una atención con calidad y calidez, para realizar los procedimientos correspondientes, las 24 horas del día, los 365 días del año, garantizando de esa manera la disponibilidad y acceso. Asimismo, la PNC tiene presencia en las 6 sedes de Ciudad Mujer: Lourdes Colón, Usulután, Santa Ana, San Martín, San Miguel y Morazán.

El personal de las UNIMUJER-ODAC tiene el deber de brindar atención a mujeres sobrevivientes de violencia y para ello, debe recibir procesos de capacitación que les permita desarrollar las habilidades y competencias necesarias, a fin de asegurar la capacidad de respuesta. Pero además, todo el personal de la corporación policial debe

¹²⁷ Programa Mundial de las Naciones Unidas sobre Servicios Esenciales, Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia, Módulo 3: judiciales y policiales, 34.

¹²⁸ Constitución de la República de El Salvador (El Salvador: Asamblea Constituyente de El Salvador, 1983), artículo 159 incisos 2 y 3.

ser capacitado, pues pueden encontrarse con una situación de emergencia en la que se estén cometiendo hechos de violencia contra mujeres y deben actuar de forma inmediata, bajo un enfoque de derechos humanos de mujeres, eliminando sesgos o estereotipos de género en la atención.

Los servicios brindados por la PNC y en particular, las UNIMUJER-ODAC, son de gran relevancia, pues esta institución se considera de primera referencia para las mujeres, en razón de tener una mayor presencia territorial, tal como lo demuestran los Informes anuales de hechos, estado y situación de la violencia contra las mujeres, al resaltar que es la institución en donde se concentran la mayor cantidad de denuncias, ofreciendo de esa manera accesibilidad geográfica.¹²⁹

Estos servicios son multidisciplinarios y el personal debe brindar a las mujeres atención en crisis y escucha activa; asesoría sobre derechos, medidas de protección y seguridad, información sobre el estado en que se encuentran las actuaciones administrativas de su denuncia y pueden proveerle de un espacio dentro de la UNIMUJER-ODAC para que pueda descansar (máximo 24hs) hasta que se le encuentra alojamiento de emergencia, para lo cual realizan las coordinaciones necesarias.

Además, tienen competencia en la recepción de denuncias y de iniciar el procedimiento respectivo o coordinación con otras instituciones con competencia atención especializada para mujeres, en caso de ser necesario. También deben coordinar con otras dependencias policiales, por ejemplo, para solicitar arrestos ante situación de flagrancia, delito de desobediencia de medidas de protección; para allanar domicilios en caso de flagrancia; dictado de medidas de protección especiales temporales de conformidad al artículo 10, literal f de la LCVI, entre otras acciones. Asimismo, deben colaborar en la investigación de los delitos, bajo la dirección de la FGR, apoyando en la compilación de pruebas, captura, etc.

¹²⁹ Sistema Nacional de Datos, Estadísticas e Información de Violencia Contra las Mujeres, *Informes Anuales de Hechos, Estado y Situación de la Violencia contra las Mujeres 2020 y 2021*.

Tienen el deber de dar seguimiento al cumplimiento de las medidas u órdenes de protección y para ello, articular, coordinar y asesorar a las Unidades Policiales (Sub Delegaciones y puestos policiales), para facilitar el cumplimiento en forma adecuada de las medidas de protección. Así también, deben remitir a las mujeres a la institución competente, cuando requieren asistencia médica (tratamiento de retrovirales, anticoncepción de emergencia), exámenes reconocimiento médico legal e informar sobre la disponibilidad y realizar la remisión voluntaria de las mujeres a los grupos de apoyo o autoayuda y para tratamientos psicológicos a la PGR, ISDEMU, MINSAL, Ciudad Mujer, ONG's y Juntas de Protección de la Niñez y la Adolescencia, de acuerdo a la características particulares de cada caso.

Asimismo, cuando se tienen disponibilidad de recursos, brindan apoyo suministrando kit de higiene a las sobrevivientes de violencia sexual y otro tipo alimentación para ellas y sus hijas e hijos. Así también, les trasladan al centro hospitalario más cercano cuando hay lesiones o en caso de violación sexual; les acompañan a las instancias competentes y en caso de considerarse necesario, hasta un lugar seguro o a su hogar para el retiro de las pertenencias personales.¹³⁰

Lo anterior, evidencia la importancia de la PNC en la atención de mujeres sobrevivientes de violencia, por ello es necesario crear más UNIMUJER-ODAC a nivel nacional y fortalecerlas a las ya creadas, por medio del mejoramiento de capacidades del personal, incremento de recursos financieros y materiales que se requieran para atender adecuadamente la problemática de violencia contra las mujeres, evitando la revictimización y erradicando los sesos o estereotipos de género al momento de ser requerida su asistencia e intervención.

Así también, debe fortalecerse de la atención de emergencia, principalmente la brindada a través de los auxilios telefónicos; y debe llevarse a cabo la revisión de la política de persecución penal, a fin de asegurar que cumpla con las garantías en materia de derechos humanos. También, debe robustecerse a la Inspectoría General de la PNC,

¹³⁰ ISDEMU, *Directorio de Unidades Institucionales de Atención Especializada para las Mujeres*, 8-10.

integrando en sus funciones la aplicación del Protocolo para el abordaje de la violencia y discriminación por razones de género contra las mujeres al interior de la PNC.¹³¹

➤ Órgano Judicial

El Órgano Judicial también en cumplimiento al mandato establecido en el artículo 25 de la LEIV, ha organizado su estructura para garantizar la prestación programas o servicios esenciales de atención para mujeres sobrevivientes de violencia, y en tal sentido, cuenta con la Dirección de Atención Integral a las Mujeres y Acceso a la Justicia¹³², la cual está integrada por: el departamento de género; el departamento de apoyo a Juzgados especializados para una vida libre de violencia y discriminación para las mujeres y el departamento de coordinación de atención integral a víctimas (San Salvador, Ciudad Delgado, Soyapango y Chalatenango)¹³³.

El objetivo general de la Dirección de atención integral a las mujeres y acceso a la justicia, es: “promover la transversalización del enfoque de género al interior del Órgano Judicial y contribuir a garantizar a las víctimas el derecho de acceso a la justicia, fomentando la cultura de la denuncia”; y dentro de sus objetivos estratégicos se encuentra el de “desarrollar estrategias para orientar la prevención y la denuncia, a las víctimas de todo tipo de violencia o acto discriminatorio”.¹³⁴

La Dirección de atención integral a las mujeres y acceso a la justicia facilita servicios a nivel interno, dirigidos a la atención de sobrevivientes de violencia que son parte del funcionariado y/o personal del Órgano Judicial; y a nivel externo, para personas usuarias en calidad de sobrevivientes de violencia de género, abuso sexual y maltrato a niñas, niños y adolescentes, así como violencia intrafamiliar.

¹³¹ Colectiva Feminista para el Desarrollo Local, “*Nada sobre nosotras, sin nosotras*, Plataforma de demandas por la Igualdad”, (San Salvador, 2018).

¹³² Acuerdo de Creación de Corte Plena No. 42 Bis, de fecha 5 de septiembre de 2019.

¹³³ Creadas en atención al artículo 25 de la LEIV.

¹³⁴ Corte Suprema de Justicia, *Dirección de Atención Integral a las Mujeres y Acceso a la Justicia*, acceso el 12 de enero de 2023, <https://www.csj.gob.sv/unidad-tecnica-de-atencion-integral-a-victimas-y-genero-objetivos/>

Dicha dirección asesora, organiza, planifica, coordina y supervisa que las secciones de atención integral a víctimas, cumplan con su finalidad de brindar el siguiente servicio esencial: “Atención Integral para garantizar el acceso a la justicia de las víctimas de violencia de género, abuso sexual y maltrato a niñas, niños y adolescentes, así como violencia intrafamiliar, a fin de brindar orientación, atención y apoyo, fomentando la cultura de la denuncia”.¹³⁵

La Sección de Atención Integral a Víctimas del Centro Judicial “Dr. Isidro Menéndez” de San Salvador, en tal sentido, brinda los siguientes servicios esenciales: atención policial, psicológica, social, medica, legal y lúdica.

La ruta que se logró identificar para la atención de casos por violencia Intrafamiliar o género es la siguiente:

1. La mujer puede acudir de forma individual o por medio de referencia de un tribunal.
2. En aquellos casos en que inicialmente no quiere interponer la denuncia, de igual forma se le atiende en las áreas de atención psicológica, asesoría legal, médica, lúdica y orientación ciudadana por parte de UNIMUJER-ODAC, la cual puede ser presencial o vía telefónica.
3. Las terapias se brindan en los horarios establecidos por la institución, según su disponibilidad.
4. En el caso que desee interponer una denuncia, se solicita la dirección de la persona o personas agresoras, ya sea del domicilio donde reside o del lugar donde labora. Se define el parentesco con la persona agresora cuando se trate de un caso de violencia Intrafamiliar y la víctima debe proporcionar sus datos personales y de contacto.
5. Si la víctima es referida por una instancia judicial o institución, se requiere oficio u hoja de remisión, que determine el motivo de atención.

¹³⁵ *Ibíd.*

6. En caso que la víctima sea una niña o adolescente se atiende por medio de referencia, mediante un proceso de denuncia o por solicitud de la madre, padre o responsable.

Además, la CSJ ha habilitado la línea telefónica 198, con cobertura a nivel nacional para que la población pueda denunciar casos por violencia Intrafamiliar y Violencia de Género; asimismo, cuenta con un Protocolo de Actuación para la Atención de Niñas, Adolescentes y Mujeres de Violencia de Género y Violencia Intrafamiliar.¹³⁶

Por otra parte, el Órgano Judicial en atención al artículo 182 atribución quinta de la Constitución, debe “vigilar que se administre pronta y cumplida justicia, para lo cual adoptará las medidas que estime necesarias”. En ese sentido, para aquellos casos en los que se ha cometido violencia o se busca garantizar los derechos de las mujeres, cumple con tal mandato, a través de los Tribunales de Paz, de Familia y los Especializados para una Vida Libre de Violencia y Discriminación para las Mujeres.

Los programas o servicios esenciales antes descrito, son de gran importancia, pues permiten que de forma coordinada, se tenga una mayor cobertura de los servicios de atención psicológicos y sociales, pues al juez o jueza que está a cargo del proceso remite las mujeres a los mismos, y en caso de que la mujer ya se encuentre recibiendo atención psicológica en la PGR, se le brinda siempre seguimiento a dicha atención y en caso de así solicitarlo y puede continuar formando parte de los grupos de autoayuda.

- Juzgados especializados para una vida libre de violencia y discriminación para las mujeres

Es relevante hacer énfasis en los servicios que prestan los Juzgados Especializados para una Vida Libre de Violencia y Discriminación para las Mujeres a nivel nacional para garantizar el acceso a la justicia para las mujeres, los cuales fueron

¹³⁶ Sistema Nacional de Datos, Estadísticas e Información de Violencia Contra las Mujeres, *Informe Anual de Hechos, Estado y Situación de la Violencia contra las Mujeres, El Salvador 2021*, (San Salvador, 2022), 102.

creados a través de Decreto N° 286 de fecha veinticinco de febrero de dos mil dieciséis, cuya vigencia fue prorrogada en dos ocasiones a través de la aprobación de dos decretos, el primero en fecha 2 de junio de 2016¹³⁷ y el segundo en fecha 20 de diciembre de 2016¹³⁸ inicialmente fueron 3 de instrucción y 3 de sentencia en los departamentos de San Salvador, Santa Ana y San Miguel, y una cámara especializada con sede en San Salvador, con competencia a nivel nacional, para conocer en segunda instancia de los asuntos y recursos que se interpongan en dicha jurisdicción.

Además, para apoyo de la jurisdicción especializada, cuentan con cuatro equipos multidisciplinarios en las áreas de psicología, trabajo social y educación, en las zonas: Central, Paracentral, Occidental y Oriental, con personal calificado, y tienen entre sus atribuciones: realizar estudios sobre los casos que las juezas y jueces especializados requieran, dar seguimiento a las medidas de protección dictadas por la jurisdicción, realizar evaluaciones en relación a las solicitudes de modificación de medidas - alternativas a la detención-, realizar estudios psicosociales y/o socioeducativos, así como estudios de evaluación sobre la pertinencia de las medidas de protección para las sobrevivientes.

Las juezas, jueces y magistrados titulares de los juzgados especializados y cámara especializada pueden desplazarse para realizar las diligencias y audiencias que la ley establece, dentro de los respectivos territorios en los que ejerzan jurisdicción, con la finalidad de brindar un mejor acceso a la justicia a las sobrevivientes; para lo cual cuentan con el auxilio del Órgano Judicial, Ministerio Público, Policía Nacional Civil, especialmente cuando la situación de vulnerabilidad o riesgo en la integridad de las presuntas víctimas así lo requiera.

¹³⁷ Decreto para la Creación de los Tribunales Especializados para una Vida Libre de Violencia y Discriminación para las Mujeres, (Asamblea Legislativa, 2016).

¹³⁸ Disposición transitoria para prorrogar la entrada en funcionamiento del Juzgado Especializado de Instrucción, el Juzgado Especializado de Sentencia y la Cámara Especializada para Una Vida Libre de Violencia y Discriminación para las Mujeres, que tendrán su sede en la Ciudad de San Salvador, (Asamblea Legislativa, 2016).

Pueden también, señalar diligencias en días y horas no hábiles cuando las circunstancias lo requieran, previa notificación de las partes e intervinientes; así como contratar, de manera permanente o temporal, los servicios de peritajes especializados de antropología social, criminología, uso racional y diferenciado de la fuerza, derechos humanos e igualdad sustantiva, y otras especialidades que sean necesarias y requeridos por la autoridad judicial.¹³⁹

La labor realizada por los Juzgados Especializados para una Vida Libre de Violencia y Discriminación para las Mujeres en el marco de sus competencias, incluye a detalle, los siguientes servicios:

- Conocer de los asuntos que le son remitidos por los Juzgados de Paz en aplicación de los delitos establecidos en la LEIV.
- Las denuncias y avisos con base en la Ley Contra la Violencia Intrafamiliar, en los casos en que las víctimas sean mujeres, siempre que se trate de hechos que no constituyan delito y cuando no hayan prevenido competencia los Juzgados de Paz de la jurisdicción en la cual hayan sucedido los hechos; y éstos no resultaren en ilícitos más graves contenidos en la LEIV.
- La emisión, el seguimiento y la vigilancia de las medidas cautelares y de protección necesarias para asegurar la eficacia de los procesos y procedimientos administrativos y judiciales, que establecen: la LEIV, la LIE y otras normativas aplicables a su jurisdicción.
- Los delitos de discriminación laboral, atentados relativos al derecho de igualdad y violencia intrafamiliar, incumplimiento de los deberes de asistencia económica, desobediencia en caso de violencia intrafamiliar, todos del Código Penal siempre que fueren cometidos bajo la modalidad de violencia de género contra las mujeres.

En entrevista realizada a la Jueza del Juzgado especializado primero de instrucción para una vida libre de violencia y discriminación para las mujeres de San Salvador, Licda.

¹³⁹ ISDEMU, *Directorio de Unidades Institucionales de Atención Especializada para las Mujeres*, 17 y 18.

Dora Elsy Morales Rivas¹⁴⁰ para profundizar en la labor realizada por dichos Juzgados y el trabajo articulado con la PGR expresó, que dichos tribunales tienen competencia en tres tipos de procesos: violencia intrafamiliar, delitos contenidos en la LEIV y los 5 delitos que incorpora el decreto de creación y diligencias de protección relacionadas con medidas en otros ámbitos diferentes al de familia, por ejemplo en casos de acoso sexual.

Que en su opinión, haberse dado inicialmente competencias a un único Juzgado de Instrucción de San Salvador para conocer casos de siete departamentos (San Salvador, La Libertad, Chalatenango, La Paz, Cabañas, Cuscatlán y San Vicente)¹⁴¹, provocó saturación, por ellos fue que a través del Decreto N° 767 de fecha 12 de diciembre de 2020¹⁴², se crearon dos Juzgados más, de tal forma que, actualmente en San Salvador hay dos Juzgados de Instrucción: el Juzgado especializado primero de instrucción para una vida libre de violencia y discriminación para las mujeres y el Juzgado especializado segundo de instrucción para una vida libre de violencia y discriminación para las mujeres, con competencia para conocer de los asuntos que sean remitidos por los Juzgados de Paz que tengan su asiento en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Chalatenango.

Además, hay un Juzgado especializado de instrucción para una vida libre de violencia y discriminación para las mujeres en Cojutepeque, con competencia para conocer de los asuntos que sean remitidos por los Juzgados de Paz que tengan su asiento en los departamentos de La Paz, Cabañas, Cuscatlán y San Vicente.

Lo anterior, considera contribuyó a reducir la carga laboral, sin embargo, en atención a la cantidad de casos que continúan recibándose, lo ideal sería crear de forma progresiva más juzgados a nivel nacional, pues la atención integral también requiere una pronta y cumplida justicia.

¹⁴⁰ Dora Elsy Morales Rivas, entrevista por Karla Reyes, 2 de mayo de 2023.

¹⁴¹ Decreto para la Creación de los Tribunales Especializados, artículo 2.

¹⁴² Decreto N° 767 (Asamblea Legislativa, 2022).

Asimismo, indicó que considera necesario dotarles de más personal y readecuar los procesos y las funciones, pues el mismo colaborador o colaboradora toma la denuncia y hace el proyecto de medidas de protección, por lo que debería asignarse una persona especializada en atención víctimas para la recepción de denuncias y el colaborador o colaboradora debería realizar al mismo tiempo el proyecto de medidas de protección. También, deben crearse salas de escucha activa, que sean espacios adecuados para atender a las mujeres con privacidad, generando un ambiente de confianza y calidez.

En cuanto a la coordinación interinstitucional, expresó que ésta se lleva a cabo con la PNC en caso de que sea necesario detener a alguien y con ISDEMU cuando se requiere la protección a través de casa de acogida, así como con algunas ONG's.

Respecto de la labor realizada por la PGR señaló que hay una buena colaboración para la elaboración de denuncias y la remisión de mujeres a la UIAEM para atención psicológica. En su experiencia, ha visto que dan asistencia y acompañamiento a las mujeres, atención en crisis, bajo un trabajo coordinado y organizado para garantizar la atención de mujeres y el otorgamiento de medidas de protección. Considera que el rol de la PGR ha sido protagónico, pues la atención especializada y diferenciada ha empoderado a muchas mujeres y por ende, ha coadyuvado en la emisión de resoluciones o sentencias con resultados reparadores para las víctimas, y reiteró que eso se ha logrado en gran parte, por el trabajo arduo realizado por la PGR.

Concluyó que el resultado de esas coordinaciones ha sido bastante eficiente, pero considera que, para fortalecer el trabajo a favor de las mujeres, debería de crearse un protocolo de actuación y coordinación interinstitucional. Por ejemplo, si llega a la PNC una mujer para interponer una denuncia, luego de elaborarla, podrían enviarla digitalizada a las instituciones competentes y dar aviso para que se comience a preparar el proyecto de medidas de protección, es decir, contar con un sistema articulado en línea, en dónde las diferentes instituciones puedan tener acceso a la información de los casos, a través de un expediente único, de esa forma se conocería todo el historial,

evidenciando el continuum de la violencia, si con anterioridad ha iniciado otros procesos por hechos de violencia, si le han otorgado medidas de protección y si aún están vigentes, si los procesos han concluido o en qué etapa procesal se encuentran.

➤ Instituto de medicina legal "Dr. Roberto Masferrer"

El Instituto de medicina legal "Dr. Roberto Masferrer" (IML)¹⁴³, “contribuye técnica y científicamente en la administración de justicia, asistiendo al restablecimiento de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas por medio de la realización de análisis científicos de elementos probatorios, evacuación de consultas técnicas y la práctica de exámenes que ordene la autoridad competente; velando por la dignidad de los usuarios del sistema”.¹⁴⁴

La importancia de esta institución, radica en sus funciones relacionadas a los siguientes servicios esenciales: a) Proporcionar los servicios periciales que le sean solicitados por la autoridad competente, guardando las reglas de la cadena de custodia respectiva; b) Recopilar, organizar y publicar datos y estadísticas en áreas de competencia del Instituto; y, c) Realizar investigaciones científicas, capacitación y actualización para su personal técnico y científico.

Tales servicios pueden ser solicitados por: Jueces y Juezas de la República, FGR, PGR en el marco de sus competencias y la PNC con dirección funcional de FGR, posterior a iniciar un proceso judicial y aquellos a quienes se autorice por ley.¹⁴⁵ Desarrollándose entre dichas instituciones colaboración para el cumplimiento de sus funciones.

¹⁴³ Tiene su base constitucional en el Inc. 2º del artículo 172 y la creación, estructura y organización fue establecida en el Reglamento General contenido en el Decreto Legislativo No. 123 del año 1990.

¹⁴⁴ Instituto de Medicina Legal “Dr. Roberto Masferrer”, Órgano Judicial, acceso el 10 de mayo de 2023, <http://medicinalegal.csj.gob.sv/>.

¹⁴⁵ Reglamento Interno del Instituto de Medicina Legal, artículo 7.

El IML cuenta con áreas de servicio que son fundamentales en la atención a mujeres sobrevivientes de violencia, como el Departamento de Clínica Forense en el cual se lleva a cabo la evaluación de casos de violencia intrafamiliar, entre otros tipos de violencia; el Departamento de Ciencias de la Conducta: Evaluaciones psicológicas y Psiquiátricas; y el Departamento de atención a víctimas y usuarios, a través del cual se brinda atención psicológica a sobrevivientes en crisis, así como otros usuarios y usuarias de la institución. Cuenta además, con las Unidades de Atención a Víctimas en Crisis (AVCAS), las cuales brindan servicios de atención psicológica en apoyo emocional, gestión social y traslados.¹⁴⁶

Los peritajes que realiza el IML relacionados a clínica forense son: evaluación de lesiones, estados de salud, agresiones sexuales, violencia de género. Los correspondientes a las ciencias de la conducta son: evaluaciones psiquiátricas, psicológicas y socio - económico - familiar - trabajo social. Los de biología forense son: análisis de muestras de agresiones sexuales, presencia de espermatozoides, pruebas de embarazo y Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH).¹⁴⁷

Los reconocimientos de lesiones por traumas en cualquier parte del cuerpo y rostro, son llevados a cargo de una persona profesional de la medicina o la odontología y estos son importantes, en razón de que se examina si los golpes y lesiones son productos de violencia intrafamiliar o por razones de género y si en razón de las lesiones o de la agresión sexual la mujer está ingresada en algún hospital, el personal se traslada para realizar las pericias.

Las evaluaciones psiquiátricas, psicológicas y medico legales (examen físico) en el Departamento de Ciencias de la Conducta Forense, es relevante en razón de que se llevan a cabo para determinar por ejemplo, la ocurrencia de insultos o maltratos

¹⁴⁶ Sistema Nacional de Datos, Estadísticas e Información de Violencia Contra las Mujeres, “*Informe Anual de Hechos, Estado y Situación de la Violencia contra las Mujeres, El Salvador 2021*”, (San Salvador, 2022), 102.

¹⁴⁷ Instituto de Medicina Legal “Dr. Roberto Masferrer”, acceso el 10 de mayo de 2023, <http://medicinalegal.csj.gob.sv/>.

psicológicos, y si una mujer es atacada sexualmente se realizan estudios practicando exámenes forenses, entre otros, para emitir el dictamen pericial correspondiente; y también la calificación de la capacidad y salud mental.¹⁴⁸

En particular, la PGR en caso de ser necesario solicita de forma oportuna, la colaboración del IML, para realizar a las mujeres sobrevivientes de violencia, los correspondientes peritajes para sustentar y fundamentar durante los procesos administrativos o judiciales, el nivel del daño psicológico y físico que se les ha sido ocasionado.

➤ **Fiscalía General de la República**

La Fiscalía General de la República (FGR), también se ubica en las instituciones relacionadas a estos servicios y posee en cada una de sus oficinas fiscales (26 a nivel nacional) un área de recepción de denuncias, entrevistas o consultas. Para el caso de la oficina central, ubicada en el municipio de Antiguo Cuscatlán, departamento de La Libertad, cuenta con la ruta de atención legal y psicosocial, en la cual se reciben denuncias y se brinda asesoría a las sobrevivientes, entre estas, a mujeres que enfrentan hechos de violencia.

Los servicios integrales se brindan con privacidad y garantizando una atención de calidad y calidez, priorizando la atención en crisis; asimismo, les informan sobre sus derechos, medidas protección y seguridad que pueden solicitar y servicios de emergencia y acogida. Además, dan seguimiento a las denuncias interpuestas a través de las actuaciones jurídicas o administrativas correspondientes.

Entre los servicios que ofrece a las mujeres sobrevivientes de violencia son: asesoría y orientación; recepción de denuncia o aviso; asistencia jurídica, representación y acompañamiento durante el proceso penal; emisión de orden la toma de pruebas,

¹⁴⁸ Instituto de Medicina Legal “Dr. Roberto Masferrer”, Servicios que brinda el IML, acceso el 11 de mayo de 2023, <http://medicinalegal.csj.gob.sv/>.

exámenes y evaluaciones forenses; intervención psicoterapéutica a sobrevivientes directas o indirectas; gestión para la protección de las mujeres sobrevivientes y testigos; seguimiento a las denuncias interpuestas a través de las actuaciones jurídicas o administrativas correspondientes. Para ello, cuentan con equipos multidisciplinarios especializados (abogada, trabajadora social y psicóloga).¹⁴⁹

La FGR cuenta con las siguientes áreas de atención:

a) Unidad de Delitos Relativos a la Niñez, Adolescencia y a la Mujer en su Relación Familiar (UNAM), son las responsables de la investigación y ejercicio de acción penal en perjuicio de la libertad y la indemnidad sexual de la niñez, adolescencia y mujeres, así como de cualquier conducta delictiva en perjuicio de mujeres en su relación familiar. Por lo tanto, atienden seis tipos de violencia regulados la LEIV, contra las niñas y adolescentes, exceptuándose la Violencia Femicida, la cual se traslada a las Unidades de Atención Especializada para las Mujeres, que tenga jurisdicción territorial en el departamento.

b) Unidad de Atención Especializada para las Mujeres (UAEM), son las unidades responsables de la investigación y ejercicio de la acción penal de los casos relacionados con los siete tipos de violencia establecidos en la LEIV y en casos de violencia sexual de mujeres víctimas de 15 años de edad en adelante. Cuenta con 6 UAEM a nivel nacional y el horario es de 8 a 4 pm, de lunes a viernes. Sin embargo, cada Oficina Fiscal, cuenta con un Fiscal de turno, que permanece las 24 horas del día, los 365 días del año.¹⁵⁰

c) Unidad Penal Juvenil (UDPJ), cuando las personas infractoras de la ley son adolescentes.

Por mandato de ley, la FGR tiene como atribución dirigir la investigación del delito, así como promover la acción penal de oficio o a petición de parte, para la tutela efectiva

¹⁴⁹ ISDEMU, *Directorio de Unidades Institucionales de Atención Especializada para las Mujeres*, 10 y 11.

¹⁵⁰ *Ibíd.*

de los derechos de las sobrevivientes en el acceso a la justicia, la protección y reparación integral. El Objetivo del personal fiscal es desarrollar sus funciones potenciando el acceso a la justicia para las sobrevivientes, brindándoseles un trato digno, respetando sus derechos humanos, sin revictimización y con protección especial en niños, niñas, adolescentes y mujeres.

Los servicios que brindan son:

a) Médicos (general, obstétricos, exámenes de laboratorio, ingreso), remitiendo a la mujer al IML, para la realización de los respectivos peritajes. Asimismo, cuando es necesaria la atención médica se refiere al sistema de salud pública.

b) Psico-emocionales, profesionales de la institución especializados en el área de psicología brindan atención psicológica a las sobrevivientes, realizando un abordaje, diagnóstico preliminar y sesiones psicológicas, para enfrentar el proceso judicial. En caso de que sea necesario realizar peritajes, las sobrevivientes son referidas al IML.

c) Asesoría jurídica con la finalidad de verificar si los hechos acontecidos son constitutivos de delito para que interpongan la respectiva denuncia. Asimismo, durante todo el desarrollo de la investigación y/o proceso judicial, la fiscal o el fiscal asignado al caso debe brindar asesoría jurídica.

En caso que los hechos no constituyan delito, se remite a la víctima a la Institución competente para que se le brinde la ayuda que necesite, PGR, ISDEMU, Ciudad Mujer, entre otras.

d) Legales, de conformidad al artículo 193 de la Constitución ordinales 3° y 4°, a la FGR le corresponde dirigir la investigación del delito con la colaboración de la PNC y promover la acción penal de oficio o a petición de parte.

e) Albergue, en caso de ser necesario, coordinan con instituciones como ISDEMU, el Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia (ISNA), la Unidad Técnica Ejecutiva del Sector Justicia (UTE), PNC UNIMUJER ODAC, Hogar del Niño San Vicente de Paúl, CONAPINA y con algunas Organizaciones no Gubernamentales (ONG).

f) Otros recursos, brinda transporte Institucional o se gestiona por medio de la PNC, para todo tipo de diligencia judicial o de investigación, cuando sea necesario; dotación de bolsas de crisis, siempre que exista disponibilidad, se brinda a las sobrevivientes kit de higiene personal; y se le proporciona alimentación a la víctima, cuando hay permanencia prolongada en diligencias judiciales o de investigación.

La FGR además, cuenta con líneas telefónicas habilitadas para brindar asistencia y se orienta a las personas a que acudan a la oficina fiscal más cercana para que brindarle atención personalizada. La asesoría y atención personalizada se brinda a través de los receptores de denuncia, fiscal del caso y jefe de unidad competente (UNAM, UAEM o UDPJ).

En las oficinas fiscales en las que se cuenta con trabajadora social, se efectúan visitas de campo: domiciliar, residencial o de trabajo en aquellos casos donde es necesario realizar un estudio social del entorno.

También a través de diferentes medios, difunde información sobre los servicios que brindan, ubicación y números telefónicos de las diferentes Oficinas Fiscales con las que se cuenta a nivel nacional; y ha puesto a disposición de la ciudadanía dos importantes herramientas: “La aplicación libre” y la “Línea de asesoría 24/7 “yo te escucho”, cuya finalidad es asesorar a la población sobre los diferentes tipos de violencia contra mujeres, servicios que brinda la Institución y la ruta de atención.

En casos de violencia sexual, si los hechos han sucedido recientemente, hacen una derivación hacia las instituciones de Salud Pública para aplicar el Protocolo de Salud

por Abuso Sexual (ABS); en otros casos, si la víctima requiere asistencia médica también se hacen derivaciones.

En particular, en casos de violencia sexual y feminicida, la FGR realiza coordinaciones con las instituciones siguientes: Instituciones de Salud Pública; Juzgados de Paz o Juzgados Especializados para Una Vida Libre de Violencia y Discriminación para las Mujeres, solicitando se emitan Medidas de Protección a favor de las sobrevivientes; PGR, para asistencia en áreas jurídicas que no son competencia penal, por ejemplo laboral, derechos patrimoniales, mediación, entre otras; ISDEMU, para derivación de asistencia psicológica o acompañamiento a las sobrevivientes; Junta de Protección de la Niñez y de la Adolescencia; Juzgados Especializados de la Niñez y Adolescencia, en casos de víctimas niñas y adolescentes que se encuentran institucionalizados, para realizar diligencias de investigación.

Respecto al trabajo articulado que realiza la FGR con la PGR, es importante manifestar, que la FGR es la encargada de representar durante los procesos a mujeres sobrevivientes de violencia, elaborar la estrategia para poder garantizar el acceso a la justicia a través de la sanción y condena de los agresores, pero también medidas para la restitución de derechos y reparación de las sobrevivientes.

A través del trabajo articulado con la PGR, se solicitan medidas de protección. La PGR asiste a las sobrevivientes de violencia en calidad de acompañamiento, por lo que es fundamental la colaboración entre ambas instituciones, para generar mejores resultados, al llevar a cabo el análisis de casos y nutrirlo desde diferentes perspectivas y lograr una comunicación más fluida con la víctima para asesorarle y explicarle las etapas procesales y los resultados en las mismas.¹⁵¹

3.3.4. Coordinación y gobernanza de la coordinación

¹⁵¹ Fiscalía General de la República, Unidad de Acceso a la Información Pública, emitida en San Salvador, a las trece horas del día dos de julio de dos mil veintiuno, solicitud N° 324-UAIP-FGR-2021.

La coordinación y gobernanza entre los servicios esenciales busca garantizar una respuesta integral para todas las mujeres. El acceso al conjunto de servicios esenciales de salud, judiciales y policiales y sociales, debe ser de calidad, multisectorial y coordinado. Para ello, es fundamental adoptar un enfoque multidisciplinario y cohesivo, transversal en todas las instituciones, pues los sistemas coordinados suelen ser más eficaces y eficientes que la actuación de las instituciones de manera aislada, en la protección de las mujeres frente a la violencia como en la exigencia de responsabilidades a los agresores.

La coordinación puede ser un proceso tanto formal como informal y se rige por un conjunto de leyes y políticas, las cuales deben estar basadas en prácticas desarrolladas con base en las normas y principios internacionales, pruebas y lecciones aprendidas a través de la experiencia. La rendición de cuentas debería determinar los puntos fuertes y débiles de la coordinación para identificar oportunidades de mejora.

Una respuesta coordinada permite mejorar la seguridad de las mujeres, al situarlas en el centro de cualquier intervención o respuesta institucional, accediendo a personal especializados y correctamente informado y en un entorno propicio, que permite identificar sus múltiples necesidades, realizando las derivaciones pertinentes y evitando su revictimización.

Los modelos de atención integrados incrementan las posibilidades de abordar las necesidades de las esferas de la salud de manera holística, así como fortalecer sus autonomías.

Las instituciones al cooperar y coordinar entre sí, ofrecen respuestas más coherentes, pues tienen una definición clara de las funciones y responsabilidades de cada una de ellas, lo que permite que logren un desempeño excelente en su respectiva área de especialización y que el trabajo de cada persona profesional se complemente entre sí.

El establecimiento de protocolos comunes garantiza la claridad y la transparencia de la comunicación y de los mecanismos de rendición de cuentas entre las diferentes instituciones. Los sistemas de intercambio de datos pueden respaldar las gestiones y pueden servir como fuente de información para el seguimiento y la evaluación de los programas y servicios esenciales de atención, los cuales se ejecutan a un costo menor a través de la puesta en común de recursos humanos y financieros y evita la duplicación de esfuerzos. La coordinación da la posibilidad de compartir recursos, conocimiento y buenas prácticas, innovación e investigación.¹⁵²

En relación a lo anterior, la CTE y el ISDEMU como institución coordinadora de dicho órgano, juega un rol fundamental en el establecimiento de normativa o lineamientos que permitan se logre de forma efectiva la articulación entre las diferentes instituciones que ejecutan programas o servicios esenciales de atención, con base a lo establecido en la normativa nacional de derechos humanos de mujeres, en particular, la LEIV y en las correspondientes Políticas Públicas. En tan sentido, es estratégica la presencia en la CTE de la máxima autoridad de cada una de las instituciones o entidades o en su defecto, personas que les representen, facultadas para la toma de decisiones; y es de gran importancia, que informen la población sobre las diferentes acciones o mecanismos adoptados, así como su plan estratégico.

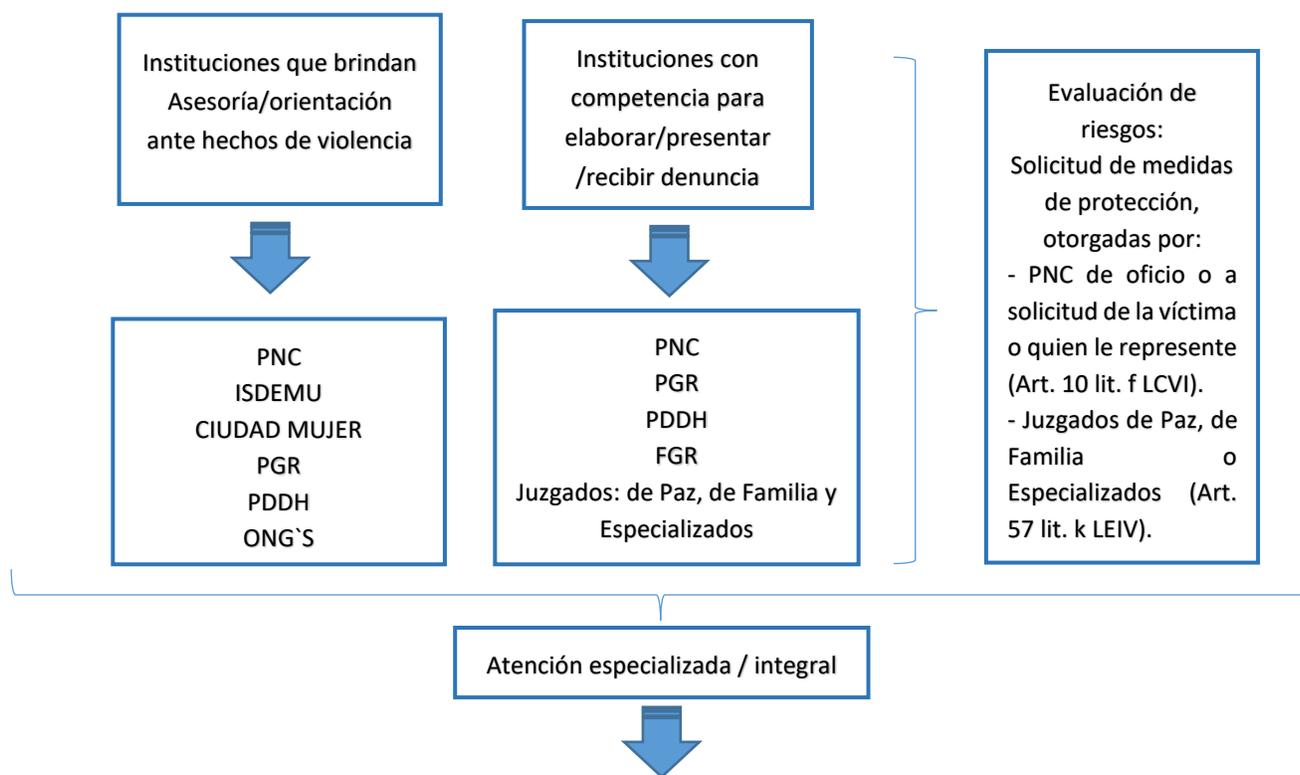
3.4. Ruta de acceso a la justicia de mujeres sobrevivientes de violencia en instituciones públicas

Al hablar de la ruta que siguen las mujeres en las instituciones públicas competentes cuando denuncian hechos de violencia en su contra en busca de acceso a la justicia y se hace referencia a las decisiones que toman, así como también, a las respuestas encontradas en su búsqueda de soluciones.

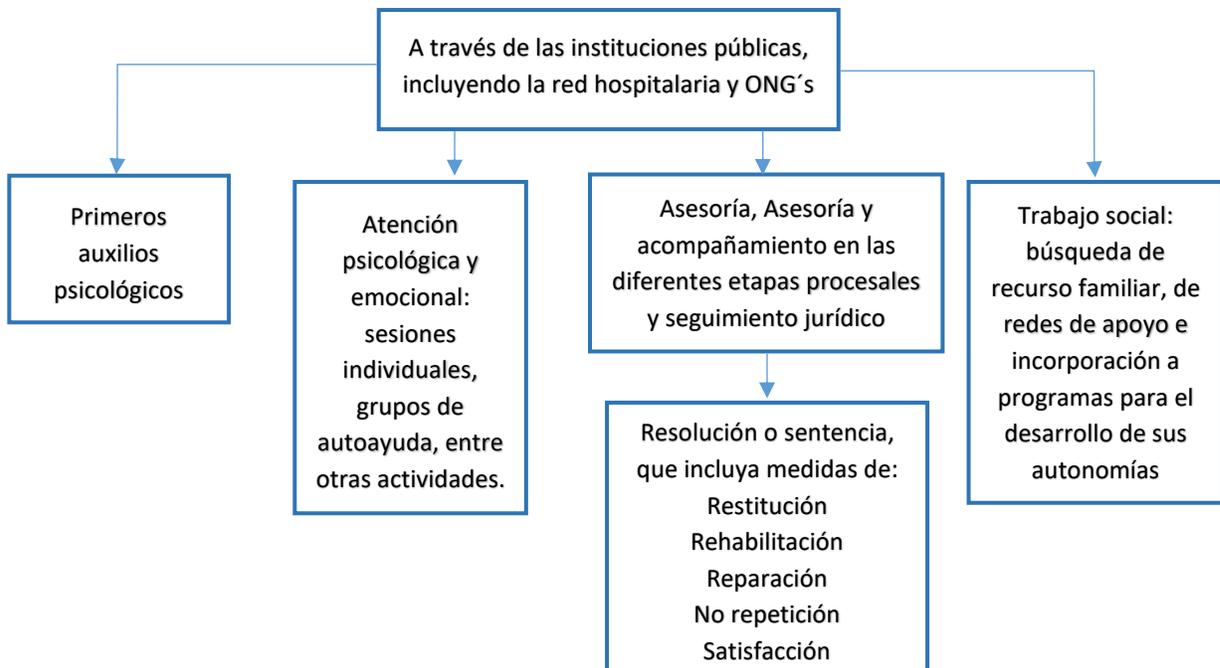
¹⁵² Programa Mundial de las Naciones Unidas sobre Servicios Esenciales, Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia, Módulo 5: Coordinación y Gobernanza de la Coordinación, 9-12.

La ruta que activan las mujeres para obtener protección y justicia por parte de las instituciones públicas, varían en atención al tipo o tipos de violencia de los que han sido sobrevivientes, de sus conocimientos sobre las competencias institucionales y de la confianza que dichas instituciones les transmiten, pero también de la cercanía a su lugar de residencia o al lugar en que ocurrieron los hechos y de la orientación que reciban por parte de familiares, amistades o personas conocidas.¹⁵³

De la información obtenida de las instituciones con competencia en la atención a mujeres sobrevivientes de violencia, indicadas en el capítulo anterior, se ha elaborado un esquema propio a través del cual se detalla la ruta de acceso a la justicia, la cual se procederá a analizar posteriormente, para identificar si está diseñada para garantizar el cumplimiento por parte del Estado, de la protección jurídica de los derechos de las mujeres y asegurar su protección contra todo hecho de violencia, un juicio oportuno, la restitución de derechos y la adopción de medidas de reparación.



¹⁵³ Observatorio de Políticas Públicas y Salud del Centro de Investigación y Desarrollo en Salud de la Universidad de El Salvador, *Rutas de acceso a la justicia por violencia de género en siete municipios del departamento de San Salvador, 2021*, (El Salvador, 2022), 52.



En dicho esquema se indican las instituciones a las cuáles pueden abocarse las mujeres para solicitar asesoría y orientación en caso de haber sufrido hechos de violencia, así también, aquellas instituciones con competencia para elaborar, presentar y recibir denuncias; instituciones que evalúan los riesgos y la necesidad de solicitar medidas de protección, mismas que pueden brindar acompañamiento y seguimiento en las diferentes etapas procesales, incluyendo las ONG's.

Asimismo, dichas instituciones pueden brindar primeros auxilios psicológicos, atención psicológica y emocional y trabajo social, que incluye la búsqueda de recurso familiar, de redes de apoyo e incorporación a programas para el desarrollo de sus autonomías.

3.4.1. Procedimiento administrativo ante la PGR

En el caso en particular, cuando una mujer se aboca a la PGR, de acuerdo a entrevista realizada a personal de la Procuraduría Especializada para las Mujeres y personal de la UIAEM¹⁵⁴ y al documento denominado procedimiento de atención por

¹⁵⁴ Personal de la Procuraduría Especializada para las Mujeres y la UIAEM, entrevistas por Karla Reyes, 26 de mayo de 2023.

delitos contra mujeres en razón de su sexo¹⁵⁵, la atención se lleva a cabo en síntesis de la siguiente manera:

Se brinda atención especializada de acuerdo a las necesidades inmediatas de la usuaria, procurando una atención integral y oportuna. El personal que atiende coordina con las instituciones necesarias y pertinentes al advertir afectación física o psicológica y emocional. En todos los casos es prioritaria la atención médica que resguarde su vida y salud, en estos casos se coordina con instituciones del sistema de salud y con el IML para los peritajes.

Al presentarse la usuaria a solicitar el servicio, en caso de observarse que la misma se encuentra en situación de crisis emocional, se le brinda un espacio adecuado, que favorezca la confidencialidad, desahogo y catarsis, escuchándola activamente y estableciendo una relación de confianza y seguridad; se le apoya en la estabilización de sus emociones. Posteriormente, a través de una atención más prolongada, se le facilitan las herramientas para que construya o retome su plan de vida, y restablezca su capacidad para afrontar las situaciones de estrés en las que se encuentra.

También se identifica la necesidad de solicitud de medidas de protección.

A) Primera Entrevista:

Cuando la usuaria decide realizar la denuncia, se realiza la primera entrevista, procurando brindar la atención con calidad y calidez en un espacio adecuado, se realizan preguntas que ayudan a la construcción de la denuncia, enfocándose en la relación de hechos de violencia, de acuerdo al riesgo que enfrenta, tales como:

Tiempo de enfrentar la violencia, reincidencia, valoración del temor ante la violencia sufrida, amenazas recibidas, dependencia económica, situación económica,

¹⁵⁵ Procuraduría General de la República, procedimiento de atención por delitos contra mujeres en razón de su sexo, El Salvador, 2022.

edad de la usuaria, discapacidad de cualquiera de las partes intervinientes, pertenencia a pueblos originarios, orientación sexual, hijos, hijas o personas dependientes bajo responsabilidad de la usuaria, que el denunciado sea la persona que ejerce el cuidado de la usuaria o sea funcionario público (policías, fiscales, procuradores, jueces, alcaldes, entre otros), que el denunciado tenga posesión de cualquier tipo de armas, ingesta de bebidas alcohólicas o estupefacientes de cualquiera de las partes, presencia de un cuadro psiquiátrico en cualquiera de las partes y pertenencia a agrupaciones ilícitas de cualquiera de las partes. Además, se debe hacer constar el último hecho de violencia, tipos violencia identificados.

Se ofrece seguimiento psicológico y se le invita a participar en el grupo de autoayuda, explicándole en qué consisten y respetando su voluntad de aceptarlo o no.

B) Atención multidisciplinaria:

El rol del personal de atención consiste en brindar asesoría, asistencia y acompañamiento, según el área de experticia, para garantizar el resultado favorable del proceso, realizando acciones para detectar, atender, proteger y restablecer los derechos humanos de las mujeres que enfrentan cualquier tipo de violencia.

B.1 Atención por el personal de Psicología:

El rol del personal de Psicología es identificar y atender afectaciones desencadenadas a raíz de la violencia sufrida que agravan la condición de vulnerabilidad de la mujer al enfrentar el proceso legal; por lo que deben abordarse las afecciones emocionales, restablecer la autoestima, el concepto de sí mismas, su valor como persona, su visión del mundo, sus capacidades afectivas y autodeterminación, para garantizar su sana y libre decisión durante el desarrollo del proceso. El período de atención está determinado por la evaluación de cada caso que haga el personal del área y el desarrollo del proceso judicial, estimándose para la atención psicológica un plazo de 4 meses si no media proceso judicial pendiente.

Las/os profesionales encargadas/os del área deben realizar:

➤ Inicio del seguimiento Psicológico.

Identificación del estado emocional de las mujeres sobrevivientes de violencia. En la primera cita de seguimiento se evalúa la condición emocional, mediante el Instrumento de medición del bienestar emocional (TIVI), del cual se obtienen áreas de mejora (factores emocionales a tratarse) e indicadores de bienestar, que permiten establecer un plan de recuperación para cada usuaria. A partir del inicio de esta actividad, hasta su finalización, también se debe revisar de forma constante y durante el proceso judicial los aspectos: reincidencias, valoraciones de riesgo y plan de seguridad. Internalización de nuevos conocimientos sobre la violencia hacia las mujeres, que favorezcan el romper con el ciclo de la violencia y fomentar el empoderamiento de la usuaria.

➤ Seguimientos subsecuentes

En todas las demás citas programadas con las usuarias, se abordan los aspectos emocionales identificados, así como los demás aspectos, con el fin de disminuir la incidencia de aquellos aspectos emocionales que limitan el pleno goce de la autonomía personal. La administración del instrumento de medición, debe aplicarse cada dos meses, con el propósito de obtener un re-test de los resultados y conocer los avances obtenidos tras la intervención en las sesiones de seguimiento, los cuales deben consignarse en el archivo confidencial para resguardar la información hasta la elaboración de informe Psicológico de finalización.

➤ Finalización del seguimiento

Al concluir la atención Psicológica el personal debe anexar reporte psicológico en los casos donde la usuaria no concluya la atención o informe psicológico en los casos en que se han alcanzado los objetivos propuestos para la atención.

➤ Monitoreo de caso

Cuando la finalización del seguimiento se realice mediante reporte psicológico, la profesional responsable del área, deber continuar en contacto con las usuarias mediante los medios disponibles para monitorear la situación de violencia y verificar los riesgos derivados de la misma, así como de realizar las acciones y gestiones pertinentes con su equipo de trabajo y demás instancias que correspondan, con el propósito de contribuir a reducir las condiciones de vulnerabilidad y coadyuvar al empoderamiento y recuperación de las mujeres.

Las acciones realizadas mediante monitoreo deben registrarse de forma cronológica a su trazabilidad y por lo menos hasta que termine el plazo de vigencia de las medidas de protección. De existir circunstancias que impidan dicho monitoreo, deben evidenciarse las mismas. Dicho registro de monitoreo se debe presentar a la Coordinación Local para validación.

En cualquier estado del procedimiento si la persona profesional de psicología advierte en la usuaria la necesidad de iniciar un abordaje psicoterapéutico se deriva prioritariamente a la Unidad Preventiva Psicosocial de la Procuraduría auxiliar o Unidades de Salud, Centros Hospitalarios, ISDEMU o cualquier otra entidad, según las necesidades identificada en la usuaria, a través de referencia, explicando las razones por las cuales se deriva.

B.2. Atención por el personal de trabajo social:

El rol del personal del área de trabajo social es promover la inclusión de la mujer víctima de violencia intrafamiliar a las redes de apoyo en el ámbito laboral, educativos y de emprendedurismo y otros tipos de asistencias conexas que potencien su autonomía y su autodeterminación que le permitan cerrar el ciclo de violencia.

Las áreas de atención en trabajo social son:

➤ Investigación social:

El personal de trabajo social a efecto de investigar los hechos de Violencia Intrafamiliar enfrentados, o recabar otro tipo de información pertinente inicia la investigación por medio de técnicas de entrevista, visitas domiciliarias, institucionales y contactos con fuentes colaterales.

➤ Atención social:

Se da atención en el área de trabajo social por el período de 4 meses a efecto de verificar, durante el procedimiento de atención: Identificación y/o fortalecimiento de redes de apoyo, autonomía, autogestión de ingresos, e inserción laboral.

➤ Enlace con redes de apoyo:

Cuando se determina con la usuaria la necesidad de coordinar la asistencia, capacitación, formación, empleo, entre otros beneficios que potencien su independencia y empoderamiento, el personal coordina las acciones necesarias con las instituciones pertinentes para gestionar beneficios para las mujeres y realiza las actividades que considere pertinentes para determinar la necesidad de la usuaria.

➤ Coordinación con albergues y/o casas de acogida:

Cuando se determina con la usuaria la necesidad de ser incorporada a un sistema de protección como albergues y/o casas de acogida, tomando como base la evaluación de riesgo, el personal coordina las acciones necesarias con las instituciones pertinentes para su protección y realiza las actividades que considere pertinentes para verificar la situación de la usuaria en dicha entidad.

En todos los casos la persona profesional de trabajo social presenta los resultados mediante un Reporte (cuando la usuaria no concluya la atención) o Informe Social (cuando se han alcanzado los objetivos propuestos para la atención), el cual presenta a la Coordinadora Local quien lo valida, para que sea anexado y descargado el expediente.¹⁵⁶

B.3. Atención del personal de defensoría pública

El rol de la defensora pública especializada es representar legalmente a la mujer en todos los procesos legales y administrativos velando por el acceso a la justicia en condiciones de equidad.

3.1. Fase administrativa:

Al recibir el expediente, procede a brindar la asesoría legal, comunicando los derechos, deberes, las posibilidades jurídicas con las que cuenta la denunciante, el desarrollo de las audiencias, su participación en el proceso, las posteriores etapas procesales y el uso adecuado de las medidas cautelares o de protección que serán solicitadas a su favor. A efectos de lo anterior la defensora pública debe:

- Redactar la denuncia y solicitud de Medidas cautelares o de protección al juzgado respectivo, consignando siempre el último hecho de violencia que se denuncia y la solicitud expresa de la reparación del daño.

- Instruir a la usuaria a que presente en la Unidad una copia de las medidas de protección a la brevedad posible para asesorarle sobre el uso adecuado de las mismas, estableciéndose para ello un máximo de 10 días.¹⁵⁷

¹⁵⁶ Ley de Procedimientos Administrativos, (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2018), artículo 86.

¹⁵⁷ *Ibíd.* Artículo 72.

- Que ante el incumplimiento de las medidas cautelares o de protección notifique de forma inmediata según se le facilite a: PNC, FGR, al Juzgado que emitió las medidas y a la UIAEM.

- Comunicar los derechos y deberes de la usuaria, las posibilidades jurídicas con las que cuenta la denunciante, y la oportunidad de brindarle atención psicológica y poder integrarse a los grupos de autoayuda.

- Identificar en conjunto con la usuaria las pruebas de cargo o descargo.

De ser los hechos constitutivos de delito también es responsabilidad del personal elaborar la denuncia para ser presentada en la FGR y darle seguimiento; haciendo la solicitud de medidas cautelares o de protección que sean pertinentes. En los departamentos donde haya Juzgado Especializado podrán ser presentada la denuncia junto con la solicitud de medidas de protección y será este quien certifique a FGR.

La explicación que sobre el uso adecuado de las medidas de protección se le brinde a la usuaria y todas las acciones realizadas deberán hacerse constar en el expediente.

Una vez tramitada la denuncia de violencia intrafamiliar se debe dar seguimiento al proceso y para ello se realizarán las acciones que se considere pertinentes para conocer el estado y número del expediente procesal en el Juzgado y el día señalado para audiencia preliminar, información que deberá ser comunicada a la usuaria oportunamente.

3.2. Fase judicial

El personal de defensoría pública durante el proceso brinda el servicio de representación legal, o en su defecto, el acompañamiento, debiéndose justificar por qué en el expediente.

A) Representación legal:

La defensora pública al conocer la fecha y hora señalada para la audiencia preliminar, mediante escrito debe mostrarse parte del proceso y contactar a la usuaria oportunamente previa Audiencia a fin de asistirle, explicándole sobre el desarrollo de la audiencia, su participación en la misma y las posteriores etapas procesales.

Si posteriormente es señalada audiencia pública, se hace una valoración de la prueba pertinente y se asesora a la usuaria sobre la presentación de las mismas; si esta fuere testimonial, se acuerda fecha y hora para las entrevistas.

Al dictarse resolución judicial la defensora pública especializada debe solicitar por escrito en nombre de la usuaria, copia simple o certificación de la misma. Si la resolución judicial ocasionare perjuicio a la usuaria o sea contraria a los Derechos Humanos de las mujeres, siempre que proceda, se interpondrá recurso de apelación haciendo la integración de leyes especiales y pertinentes. En caso que la usuaria manifieste que no es su deseo recurrir, deberá consignarse la firma en el expediente.

Una vez concluido el proceso judicial el personal de defensoría pública deberá: explicar a la usuaria los efectos jurídicos de la resolución final; anexar al expediente copia simple o certificación de la resolución judicial; y si la usuaria continúa con seguimiento social o psicológico.

B) Acompañamiento:

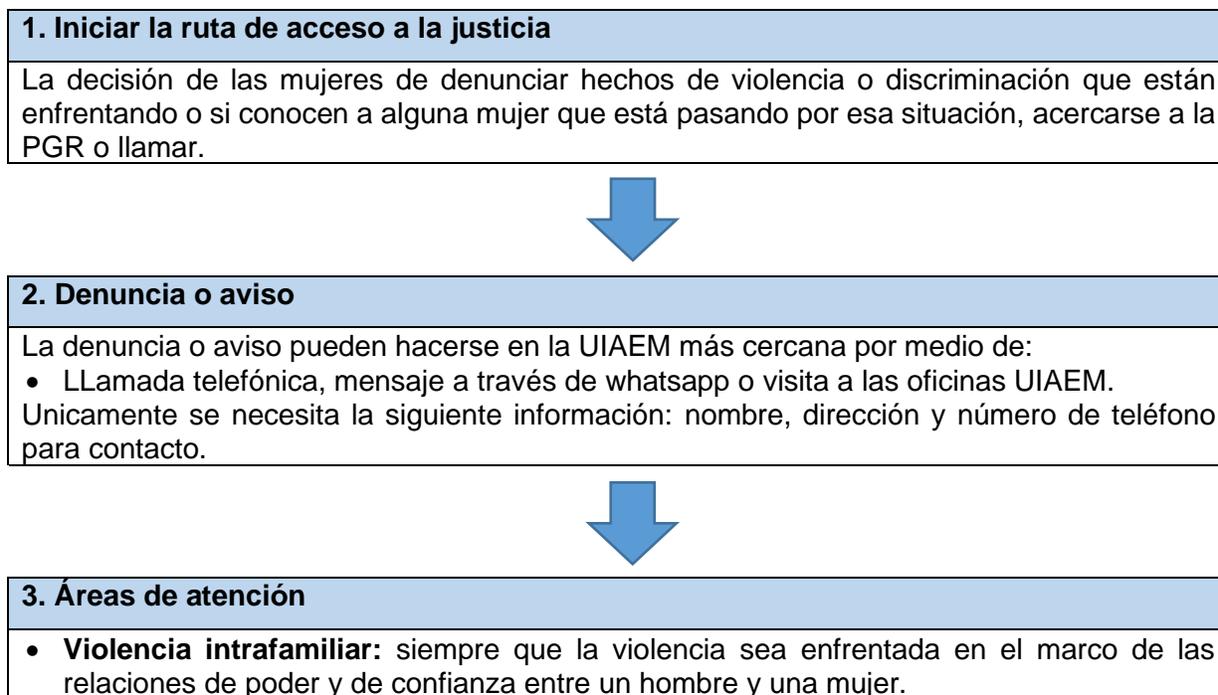
Para realizar el acompañamiento como garantes de los derechos de las mujeres se valora el nivel de riesgo, particularidades del caso o de la usuaria misma. Este debe ser acordado con la usuaria y constar por escrito.

El acompañamiento debe entenderse como una participación activa en la que a nombre de la usuaria se realizan solicitudes y/o contestaciones que le garanticen acceso

efectivo a la justicia con celeridad. La persona profesional en su rol de acompañante debe asistir a la usuaria explicando las etapas, sus derechos y obligaciones en el proceso y demás asesorías derivadas del desarrollo de las audiencias o instancias, explicando siempre sus derechos, el desarrollo de las mismas y los posibles resultados.

En cualquier estado del proceso advirtiendo la profesional la vulneración de derechos de su acompañada, debe mostrarse parte y garantizar el debido proceso y el acceso a la justicia de la mujer víctima de violencia intrafamiliar. En el caso que el juzgado u otra instancia lo solicite, o no sea admitida la representación legal por falta de representación del denunciado; la defensora pública debe brindar el acompañamiento a la usuaria en tal calidad.¹⁵⁸

Para efectos de ilustración, se detalla en el siguiente esquema de forma simplificada información, pasos a seguir y servicios esenciales de atención, que brinda la PGR a mujeres sobrevivientes de violencia:



¹⁵⁸ Procuraduría General de la República, *Procedimiento de atención por delitos contra mujeres en razón de su sexo* (San Salvador, 2022), 8 - 22.

- **Discriminación:** Toda distinción, exclusión, restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el ejercicio de los derechos de la mujer.
- **Violencia de género:** delitos cometidos contra mujeres en razón de su sexo.



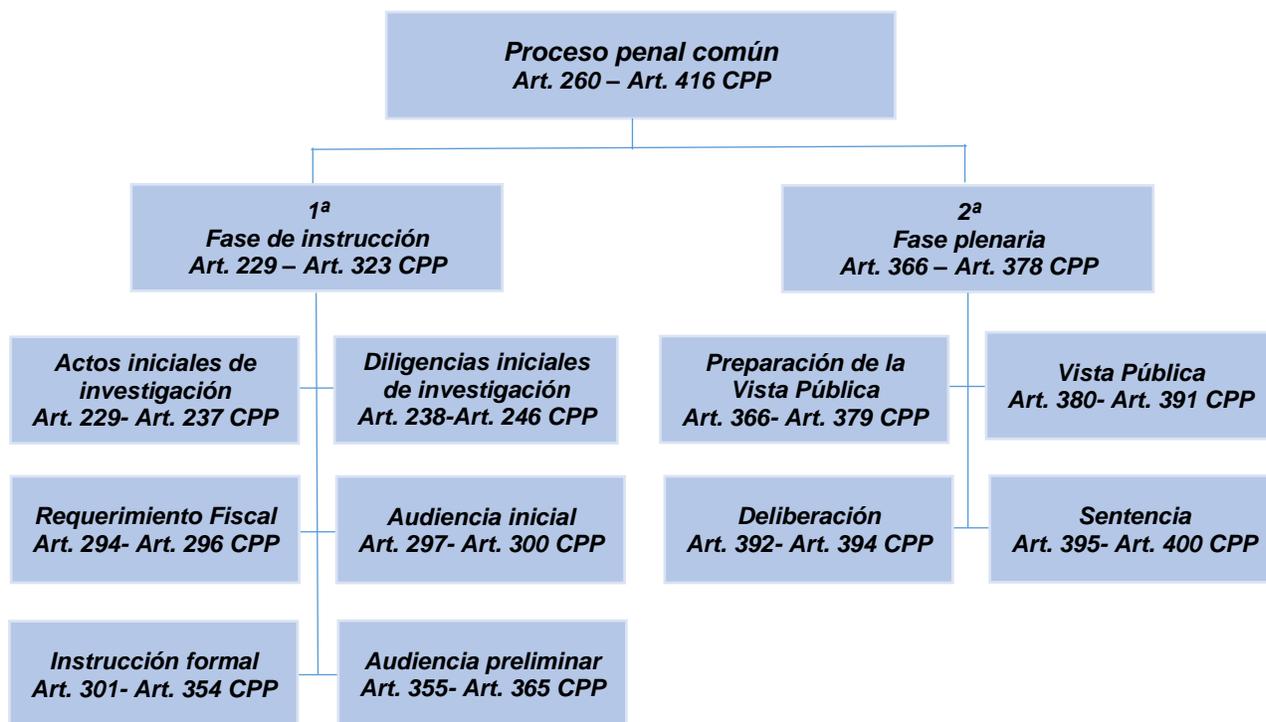
4. Servicios

- **Atención psicológica:**
 - Atención en crisis.
 - Escucha activa.
 - Seguimiento psicológico.
- **Atención legal:**
 - Asesoría.
 - Denuncias.
 - Representación legal en procesos judiciales.
 - Presentación de recursos.
 - Acompañamiento en diligencias administrativas y judiciales.
- **Atención social:**
 - Acompañamiento.
 - Busqueda de redes de apoyo.
 - Seguimiento social.
 - Investigaciones sociales.
- **Grupos de autoayuda:**
 - Espacios colectivos de empoderamiento para mujeres.

3.4.2. Proceso penal

Para el caso de que los hechos de violencia puedan constituir delitos, como es el caso de la violencia sexual, tal como se señaló en el apartado anterior, la PGR brinda acompañamiento a mujeres, les orienta sobre cada una de las etapas, les asesora y da seguimiento a cada uno de los casos, hasta la obtención de la sentencia y la firmeza de la misma.

Las fases que se siguen durante el proceso judicial, son las del proceso penal común, con las particularidades y garantías procesales establecidas en la legislación especializada para las mujeres y ésta se detalla a continuación:



Fase de instrucción:

➤ Actos y diligencias de investigación:

Actos iniciales: La investigación se inicia de oficio, por denuncia, querrela o aviso (artículo 260 CPP). Las diligencias iniciales de investigación “son las diferentes actividades encaminadas a establecer tanto la existencia de un delito como la participación del imputado”¹⁵⁹. La dirección de la investigación está a cargo de la FGR con la colaboración de la PNC (artículo 193 Constitución ord. 3º y artículo 270 CPP).

Una vez finalizadas las diligencias iniciales de investigación, la FGR formula el correspondiente requerimiento dentro de los plazos establecidos (artículo 294 – A CPP), en el que se podrá solicitar (artículo 295 CPP):

¹⁵⁹ Fiscalía General de la República, *Manual Único de Investigación Interinstitucional* (San Salvador, 2012), 16.

- 1) La instrucción formal con o sin detención provisional del imputado.
- 2) La persecución penal en razón del criterio de oportunidad de la acción pública.
- 3) La suspensión condicional del procedimiento.
- 4) La aplicación del procedimiento abreviado conforme a las reglas previstas en el Código Procesal Penal.
- 5) El sobreseimiento definitivo en los supuestos contemplados en el artículo 350 del CPP, previa audiencia que deberá otorgarse a la víctima.¹⁶⁰

➤ Audiencia inicial

Recibido el requerimiento fiscal, el Juez o Jueza de Paz convoca a las partes a una audiencia (artículo 298 CPP), en la cual resolverá las cuestiones planteadas, luego de escuchar a las partes (artículo 300 CPP), de acuerdo a lo solicitado en el requerimiento fiscal y con base en el principio de congruencia¹⁶¹. Cuando en ésta se determina que el caso continúa, se pasa a la fase de instrucción.

➤ Instrucción formal

La instrucción formal tiene por objeto la preparación de la vista pública, mediante la recolección de todos los elementos que permitan fundar la acusación del fiscal o del querellante y preparar la defensa del imputado (artículo 301 CPP).

En esta etapa el fiscal o la fiscal presenta ante el Juez o Jueza el dictamen de acusación y se programa la Audiencia Preliminar a fin de discutir sobre su procedencia.

El juez o jueza debe procurar que la instrucción esté completa antes de la fecha fijada para la audiencia preliminar, procediendo con la diligencia que el caso requiera y urgiendo la actuación de todas las partes y auxiliares. La duración máxima de la instrucción no debe excederá de seis meses a partir del auto de instrucción (artículo 309

¹⁶⁰ ORMUSA, “*El Salvador. Ruta crítica de atención de la violencia contra las mujeres, con énfasis en la violencia sexual y el feminicidio*”, (San Salvador, 2020), 31.

¹⁶¹ *Ibíd.*

CPP). El juez o jueza de instrucción, a petición de alguna de las partes, podrá fijar un plazo mayor de duración de la instrucción, debiendo indicar las razones de la prórroga (artículo 310 CPP).

➤ Audiencia preliminar

El día señalado se realiza la audiencia, se dispone la producción de la prueba y se brinda tiempo suficiente para que cada parte fundamente sus pretensiones (artículo 361 CPP). Inmediatamente después de finalizada la audiencia, el juez o jueza resuelve todas las cuestiones planteadas y la resolución es notificada por su lectura (artículo 362 CPP).

En caso que el juez o jueza decida admitir la acusación del fiscal o la fiscal, o de la persona querellante y abrir el juicio (artículo 322 CPP), una vez practicadas las notificaciones correspondientes, el secretario o secretaria del Juzgado remite dentro de cuarenta y ocho horas, las actuaciones, la documentación y los objetos secuestrados a la sede del tribunal de sentencia, poniendo a su disposición al detenido o los detenidos (artículos 364 y 365 CPP).

Fase plenaria:

➤ Preparación de la Vista Pública

Dentro de las cuarenta y ocho horas de recibidas las actuaciones, fijar el día y la hora de la vista pública (artículo 366 CPP).

➤ Desarrollo de la Vista Pública

El Juez o Jueza, después de verificar la presencia de las partes, la declara abierta, se resuelve sobre incidentes planteados, escucha al imputado o imputados y se recibe la prueba (artículos 338 - 352 CPP).

Terminada la recepción de las pruebas, concede la palabra a las partes para que expresen sus conclusiones finales y posteriormente declara cerrado el debate (artículo 391 CPP) y en el caso del proceso común se pasa a deliberación y se emite sentencia (artículos 392 - 400 CPP).

Es importante también hacer referencia a la posibilidad de las salidas alternas al proceso, en los siguientes casos:

➤ Procedimiento abreviado

Desde el inicio del procedimiento hasta la fase de incidentes en la vista pública, se podrá proponer la aplicación del procedimiento abreviado (artículo 417 CPP) cuando concurren los presupuestos siguientes:

1) Que el fiscal o la fiscal solicite la aplicación de cualquier modalidad del régimen de penas establecido en el Título I, del Libro Tercero (Procedimientos Especiales) del CPP, según el delito atribuido.

2) Que el imputado confiese el hecho objeto de la imputación y consienta la aplicación de dicho procedimiento.

3) Que el defensor o defensora acredite que el imputado ha prestado su consentimiento libremente.

4) El consentimiento de la víctima y si ésta ha querellado, bastará el de su abogado o abogada. En caso de negativa, el juez o jueza apreciará las razones expuestas, pudiendo llevar adelante el procedimiento abreviado aún sin el consentimiento de la víctima o del abogado o abogada que la representa en la querella.

En este procedimiento abreviado, el régimen de las penas que se podrá acordar entre la representación fiscal, el imputado y la defensa, será el siguiente:

a) La aplicación desde la tercera parte del mínimo hasta el mínimo de la pena de prisión prevista para el delito imputado.

b) La solicitud de penas distintas a la prisión cuando el delito tenga prevista penas conjuntas o alternativas.

c) La reducción a la mitad del mínimo de las penas de arresto de fin de semana, arresto domiciliario o de multa.

La existencia de coimputados no impedirá la aplicación de estas reglas a alguno de ellos.

➤ Suspensión condicional del procedimiento

Para la aplicación de la suspensión condicional del procedimiento, el imputado debe expresar conformidad y la aceptación de los hechos que se le imputan, siempre que se hayan reparado los daños causados por el delito o asumido formalmente la obligación de repararlos incluso mediante acuerdo con la víctima. La reparación del daño puede cumplirse a plazos, sin que el mismo pueda exceder del período de prueba fijado (artículo 24 CPP), el cual no será inferior a un año ni superior a cuatro, determinándose una o varias de las reglas de conducta controladas por el Juez o Jueza de Vigilancia Penitenciaria competente (artículo 25 CPP).

Ahora bien, tal como se manifestó en el primer capítulo, la OMS define a la ruta crítica como el proceso que se construye a partir de las decisiones y acciones que ejecutan las mujeres, así como también las respuestas encontradas en la búsqueda de soluciones cuando dan a conocer la situación de violencia a la que se están enfrentando fuera de su ámbito doméstico o familiar inmediato.¹⁶²

¹⁶² Filiación Institucional: Observatorio de la Mujer – Hosp. Centro de Salud J. Z. Santillán (Tucumán) Proyecto de Investigación “Familia, Colectividades y Cuestión Social” Consejo de Investigaciones de la Univ. Nac. de Tucumán, acceso el 19 de mayo de 2023, <http://mdstuc.gob.ar/2017/05/08/observatorio-la-mujer/>

Existen una serie de factores que impulsan o inhiben a las mujeres a buscar ayuda y activar la ruta de acceso a la justicia, entre estos se encuentran: “la información, el conocimiento, sus percepciones y actitudes, los recursos disponibles, su experiencia previa, la valoración sobre la situación y los apoyos u obstáculos encontrados. En ese sentido, la ruta crítica describe las decisiones y acciones emprendidas por las mujeres y las respuestas encontradas tanto en su ámbito familiar y comunal, como institucional. En el ámbito institucional, los factores de respuesta están asociados al acceso, disponibilidad y calidad de los servicios, los cuales están determinados tanto por factores estructurales y normativos, como por las representaciones sociales, actitudes y comportamientos de los prestatarios y prestatarias.

Todos estos factores se interrelacionan entre sí y actúan sobre la subjetividad de las mujeres para fortalecerlas o debilitarlas en su decisión de iniciar y continuar una ruta de búsqueda de ayuda y soluciones.”¹⁶³

La ruta de acceso a la justicia o ruta crítica, es un proceso complejo, no lineal, que implica avances y retrocesos, pero en todo momento debe respetarse las decisiones de las mujeres. Por lo general las mujeres previo a tomar una decisión que implique un cambio trascendental en su vida, transitan por múltiples rutas, además, el inicio implica en muchas ocasiones, riesgos para las mujeres, incluyendo el aumento de la violencia. Por ello, muchas veces se observa un retroceso o la búsqueda de otras vías.¹⁶⁴

La respuesta recibida por las mujeres en el ámbito institucional, debe ser eficaz y adecuada, los resultados obtenidos en beneficio de las mujeres proyectan una atención bajo una debida diligencia y se combate el factor inhibitor externos, de la desconfianza en el cumplimiento de sus competencias.

¹⁶³ Montserrat Sagot con la colaboración de Ana Carcedo, “*Ruta Crítica de las Mujeres Afectadas por la Violencia Intrafamiliar en América Latina (Estudios de Caso de Diez Países)*”, OPS/OMS, Programa Mujer, Salud y Desarrollo (San José, 2000), 89.

¹⁶⁴ *Ibíd.* 89.

Las actitudes negativas o basadas en sesgos o estereotipos de género por parte de los prestatarios y prestatarias de los servicios esenciales de atención, promueven la revictimización y la impunidad.

La burocracia en las instituciones, la falta de privacidad y confidencialidad, la información imprecisa o mala orientación, las presiones recibidas sin respetar sus decisiones, la limitada cobertura, los escasos recursos institucionales y el cobro por recibir ciertos servicios, son también factores inhibidores para las mujeres sobrevivientes de violencia, pues se genera desconfianza en el sistema institucional y desmotivación para continuar con los procesos, ya que sienten que las leyes no las protegen, que hay corrupción, incluso en aquellos casos en que se impone alguna pena, éstas son insuficientes.¹⁶⁵

Al revisar la ruta de acceso a la justicia para mujeres sobrevivientes de violencia en El Salvador y particularmente, la atención brindada en San Salvador, puede afirmarse que, se han realizado esfuerzos importantes por parte de las diferentes instituciones para dar cumplimiento al mandato establecido en el artículo 25 de la LEIV en cuanto a la creación de las Unidad de Atención Especializadas.

Cabe resaltar que tal como se mencionó en apartados anteriores, hay instituciones a las cuales se abocan más las mujeres para solicitar los servicios esenciales de atención, al respecto, la PNC es institución que tiene mayor presencia territorial, cuenta con 36 UNIMUJER- ODAC, las cuales brindan atención especializada a nivel nacional, lo cual ha sido un factor importante, para colocarla como institución de primera referencia.

Por lo anterior, es importante crear más UNIMUJER- ODAC a nivel nacional, para lograr llegar a todo del país, principalmente a las zonas rurales, y dotárseles de los recursos necesarios, como suficiente personal, equipo tecnológico, infraestructura y mobiliario, así como garantizar la disponibilidad de vehículos para realizar los traslados

¹⁶⁵ *Ibíd.* 102.

necesarios. También, debe trabajarse en la generación de las capacidades técnicas que son indispensables para el personal, a través de la creación e implementación de un plan de formación continua, que se imparta de forma progresiva a todo el personal de la institución, pues cualquier personal de la corporación policial puede llegar a intervenir en alguna situación de emergencia ante una situación de violencia contra una mujer y es un deber y una responsabilidad el que la atención se preste de forma oportuna y adecuada, con calidad y calidez, sin la influencia de sesgos o estereotipos de género.

Pero también, la FGR y PGR, son instituciones que reciben una cantidad relevante de casos sobre hechos que constituyen violencia contra las mujeres, por lo que es necesario también que continúen territorializando sus servicios. La PGR cuenta con 18 procuradurías auxiliares a nivel nacional, pero sólo 15 cuentan con UIAEM, por lo que es necesario, crear las que faltan en un corto o mediano plazo y de ser posible, llevar los servicios a las comunidades, a través de la Unidad de servicios itinerantes, mediante la cual, acercan los servicios a diferentes zonas del país, incluyendo las rurales. La FGR debe así también, crear o fortalecer los servicios que brindan en sus Unidades Especializadas, principalmente con suficiente personal idóneo.

Estas instituciones, FGR, PGR y PNC coordinan entre sí, tanto para la interposición de denuncias contra agresores y en caso de flagrancia, para su captura, como para que las mujeres reciban de forma oportuna una atención integral, a través de la prestación de los servicios esenciales de asesoría, acompañamiento y representación legal, atención psicológica y social.

Como ya se mencionó, la FGR puede recibir denuncias a través de las Unidades de Atención Especializadas. La PGR puede actuar en primera instancia también, elaborando denuncias y presentándolas en la FGR, una vez presentada, según el procedimiento que han establecido, presenta ante el juzgado competente, la solicitud de medidas de protección para asegurar la protección de la mujer y su familia, en caso de ser necesario.

La PNC además, es la institución encargada durante la vigencia de las medidas de protección, de dar seguimiento a fin de garantizar que el agresor las cumpla y en caso de no hacerlo, proceder a su detención inmediata y a ponerlo a la orden de la FGR para iniciar el proceso por el delito de desobediencia de particulares, establecido en el artículo 338 del CP, el cual establece que:

“El que desobedeciere una orden dictada conforme a la ley y emanada de un funcionario o autoridad pública en el ejercicio de sus funciones, será sancionado con prisión de uno a tres años y multa de cincuenta a cien días multa”.

El rol de la PNC en tal sentido es de gran relevancia y debe no solo realizar acciones de verificación para garantizar que las mujeres se encuentran seguras, si no también, conminar al agresor a fin de abstenerse de hostigar, intimidar, amenazar, dañar o poner en peligro la vida de la mujer de cualquier forma que atente contra su integridad o perjudique su propiedad, tal como lo establece la Convención de Belém do Pará en su artículo 7 literal d.

En casos de violencia física o sexual, es fundamental que las instituciones actúen de forma inmediata, para lo cual intervienen además, las instituciones del sistema de salud pues es prioridad garantizar la vida y salud de las mujeres y los tratamientos de profilaxis para prevenir infecciones de transmisión sexual, incluido el VIH y anticoncepción de emergencia, entre otros y el IML, a fin realizar los peritajes. Los peritajes también son realizados por el IML durante los procesos para determinar el grado de afectación psicológica y emocional.

Las instituciones del sistema de salud cuentan con lineamientos claros para la atención especializada para mujeres y tienen una ruta interna de atención, en coordinación con las Oficinas de Atención a Víctimas (OLAV), las brindan servicios jurídicos y sociales para mujeres sobrevivientes de violencia y sus familias en los hospitales nacionales, lo cual es positivo para que las mujeres reciban la atención sin

tener que trasladarse, siendo en tal sentido vital, dotar de suficiente personal especializado a todas las instituciones del sistema de salud y al IML.

Durante todo el proceso judicial, intervienen la FGR y la PGR, la primera, por ser la institución competente para dirigirá la investigación del delito, en colaboración con la PNC, de conformidad al artículo 159 de la Constitución. La PGR acompaña a las mujeres durante todo el proceso, sin embargo, en entrevistas realizadas a personal de la PGR, expresaron que no todo el personal fiscal muestra apertura para trabajar de forma coordinada y que en varios de los casos, es el personal de la PGR el que se encarga de brindar asesoría y explicar las diferentes etapas procesales a las mujeres. Además, el personal de la PGR señaló que la regla general es que en los procesos no intervienen, pero el Juzgado Quinto de Instrucción de San Salvador tiene la buena práctica de darles la palabra para que puedan emitir sus argumentos y fundamentos de hecho y de derecho.

Es importante señalar además, que el programa Ciudad Mujer implementado en El Salvador partir del año 2011, cuenta actualmente con 6 sedes a nivel nacional y ha sido reconocido como insignia, retomándose su modelo en varios países en la región, porque integra en un mismo espacio físico, servicios gratuitos especializados suministrados por múltiples instituciones públicas, incluyendo la PGR, relacionados a la salud sexual y reproductiva, empoderamiento económico, prevención y atención a la violencia contra la mujer y educación sobre sus derechos.

Este programa con enfoque innovador, genera diferentes beneficios a las mujeres, entre estos, reducir el costo económico y prestar una atención personalizada en atención a sus necesidades, fomentando una coordinación interinstitucional eficaz y una mejor calidad en los servicios ofrecidos, lo que coadyuva con el establecimiento de la ruta de acceso a la justicia de forma clara y accesible y reduce además, la posibilidad de que haya revictimización.¹⁶⁶

¹⁶⁶ Banco Interamericano de Desarrollo, Iniciativas de Género, Servicios de Calidad, Ciudad mujer: servicios integrados para el empoderamiento de la mujer, acceso el 15 de mayo de 2023, <https://www.iadb.org/es/gender-and-diversity/ciudad-mujer-servicios-integrados-para-el-empoderamiento-de-la-mujer>

De lo anterior se reitera que, si bien son varias las instituciones que brindan servicios esenciales de atención a las mujeres sobrevivientes de violencia, es fundamental que exista una articulación y un trabajo colaborativo que coloque al centro a las mujeres, pues ante la existencia de respuestas institucionales más efectivas, las mujeres se fortalecen y emprenden acciones de búsqueda recursos en su medio familiar y comunal, redes de apoyo. Esto a su vez, cumple un papel educador, que fomenta cambios culturales y que posibilitan la construcción de respuestas sociales más adecuadas, pues es un proceso sinérgico en el que las acciones y cambios en cada uno de los elementos y actores involucrados repercute en los demás en el mismo sentido.¹⁶⁷

Además, la normativa vigente en El Salvador, reconoce el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia (artículo 3 de la Convención de Belém do Pará y artículo 2 LEIV) y para su garantía se dispusieron competencias institucionales, a fin de que el aparato gubernamental se organice y por tanto, que los procesos administrativos y judiciales faciliten la toma de decisión por parte de las mujeres de iniciar una serie de acciones para prevenir o cesar la violencia, con la seguridad de que éstas van a cumplir sus competencias con la debida diligencia, lo que lo que se constituye en su ruta crítica para el acceso a la justicia.

Pero también deben homologarse los procedimientos de actuación, coordinación interinstitucional y acompañamiento que las y los operadores de servicios deben seguir para ofrecer una atención integral, eficiente y oportuna; en un marco de derechos humanos y desde una perspectiva de género.

La ruta entonces es fundamental, porque constituye una guía para las mujeres, para que sepan que el Estado cuenta con las herramientas necesarias y que hay una serie de instituciones que tienen el deber de brindarles atención de forma adecuada, pero también, que se han definido de forma clara, las acciones que debe seguir el personal institucional para atenderles de forma oportuna, diligente, con calidad y calidez. Por ello,

¹⁶⁷ Montserrat Sagot, *Ruta Crítica de las Mujeres Afectadas por la Violencia Intrafamiliar*, 120.

la ruta incluye información no solo para la atención y restitución de derechos de las mujeres, sino también para garantizarles el acceso a la justicia.

En El Salvador, se cuenta con la organización institucional necesaria para brindar una atención integral, pero es necesario continuar fortaleciendo los recursos con los que cada una cuenta y los mecanismos de coordinación y articulación, para ello debe incluirse una estrategia de atención de casos que tenga una secuencia lógica, sin importar cuál es la institución que realiza la primera acogida. Debe construir una red de servicios de orientación a las mujeres, independientemente de dónde inicia su ruta. Lo que requiere un modelo de atención claro, que sea ampliamente difundido, contar con un paquete integral de servicios, definición de instrumentos de intervención y el desarrollo de un sistema de derivación.

3.5. Análisis de los recursos institucionales de la PGR que garantizan el desarrollo de programas de atención

Para analizar los programas o servicios esenciales brindados a mujeres sobrevivientes de violencia sexual en cumplimiento a los mandatos de la legislación nacional y tratados internacionales ratificados por El Salvador, así como las directrices o estándares internacionales establecidos por los órganos competentes garantes de los derechos humanos de las mujeres, se seleccionó a la PGR, auxiliar de San Salvador, por ser una de las instituciones que se caracteriza por contar con diferentes unidades de atención, las cuales coadyuvan a brindar servicios que facilitan una atención integral.

En tal sentido, se profundizará en primer lugar través de una revisión documental, en los recursos institucionales con los que la PGR cuenta, para lo cual se hará relación a información sobre áreas que corresponden a los indicadores elaborados en el primer capítulo de la presente investigación, siendo estos los siguientes: normativa, formación del personal, recursos disponibles, generación de datos, coordinación institucional e interinstitucional, estructura institucional y servicios psico-emocionales, servicios legales y trabajo social; y en segundo lugar, mediante información obtenida través de entrevistas a profundidad realizadas a mujeres sobrevivientes de violencia y a personal clave de la

UIAEM ubicada en la sede auxiliar de San Salvador y de la Procuraduría Especializada para las Mujeres.

3.5.1. Normativa y políticas públicas

La PGR cuenta con normativa interna y políticas que facilitan y orientan al personal, sobre los lineamientos y principios, así como la ruta de acceso a la justicia y el procedimiento a seguir para garantizar programas o servicios esenciales que garanticen una atención integral de mujeres sobrevivientes de violencia, incluyendo la violencia sexual, entre las cuales se encuentran la siguiente:

- Diagnóstico Institucional de Género.

La PGR actualmente, se encuentra en proceso la elaboración de su Diagnóstico Institucional de Género, para lo cual, se ha utilizado una metodología participativa, a fin de garantizar la recolección de las valoraciones y percepciones del personal de las áreas de interés en la PGR, así como de actoras y actores claves que contribuyen a garantizar los procesos de transversalización del principio de igualdad y no discriminación en todo el quehacer institucional, abarcando las 18 Procuradurías auxiliares, en coordinación de la UIG.

Los resultados de dicho diagnóstico aún no han sido publicados, sin embargo, será muy importante a través de éste identificar las actuaciones institucionales en cuanto a los siguientes aspectos:

- a. Armonización de la normativa institucional con la normativa nacional de género y vida libre de violencia para las mujeres.
- b. Sistemas de planificación de políticas públicas con perspectiva de género y vida libre de violencia.

- c. Presupuesto y gasto público con perspectiva de género y vida libre de violencia.
- d. Promover la transversalidad del principio de igualdad, no discriminación y vida libre de violencia para las mujeres en la cultura organizacional y en el quehacer institucional.
- e. Erradicación del sexismo y violencia simbólica en la comunicación institucional y social.
- f. Sensibilización y formación especializada de servidores y servidoras públicos.¹⁶⁸

Las conclusiones del diagnóstico, deberán ser el punto de partida para llevar a cabo la actualización de los mecanismos de igualdad a la Política y deberá elaborarse su plan de acción con sus respectivos mecanismos de medición.

Que se elaboré el diagnóstico es importante, porque demuestra el compromiso de la PGR, de dar cumplimiento a la legislación nacional y de garantizar una cultura organizacional y la prestación de servicios esenciales bajo un enfoque de derechos humanos y vida libre de violencia para las mujeres y para realizar el abordaje de los hallazgos relacionados a las debilidades y las oportunidades de mejora.

➤ Política de Igualdad y no Discriminación

La Política de Igualdad y no Discriminación de PGR fue creada en el 2017, con vigencia para 10 años y es revisada cada 3 años por medio de su Plan de Acción.

El objetivo es promover activamente la igualdad entre mujeres y hombres en la atención institucional interna y externa, mediante cinco ejes transversales: comunicación

¹⁶⁸ Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU), *Lineamientos Institucionales para la Transversalización de la Igualdad, No Discriminación y Vida Libre de Violencia para las Mujeres en las Instituciones del Estado* (San Salvador, 2022), 22.

institucional; formación y sensibilización; gestión de la información; promoción de acciones preventivas y de divulgación de derechos humanos de las mujeres; y aplicación de la estrategia metodológica de la transversalización del enfoque de género en el quehacer institucional.

Dichos ejes se implementan en tres áreas de intervención: prestación de servicios, cultura organizacional y planificación estratégica y presupuesto.¹⁶⁹

Que la PGR cuente con una Política de Igualdad, No Discriminación y Vida Libre de Violencia para las Mujeres refleja su compromiso para alcanzar los objetivos, metas y acciones en la consecución de la igualdad sustantiva en la gestión pública, sin embargo, el documento actual, necesita actualizarse con base a los lineamientos emitidos por el ISDEMU¹⁷⁰, pero también, necesita ser ampliamente conocido por todo el personal.

Además, el compromiso de la institución, se debe ver reflejado en la suficiente asignación de recursos humanos, materiales y financieros para la implementación de la Política, a fin de que puedan desarrollarse las acciones propuestas para su cumplimiento, en tal sentido, como más adelante se verá reflejado en el análisis presupuestario, este continua siendo insuficiente.

➤ Instructivo de acciones positivas a favor de la mujer

A través de la aplicación de este instructivo, se desarrollan acciones concretas a favor de las mujeres, orientadas a reducir las desigualdades que enfrentan por las relaciones desiguales de poder, que las colocan en situación de vulnerabilidad.

¹⁶⁹ Procuraduría General de la República, Informe de Rendición de Cuentas de las acciones realizadas en la Procuración de los Derechos Humanos de las Mujeres, Octubre 2019 – Septiembre 2020, (San Salvador, 2020), 8.

¹⁷⁰ ISDEMU, *Lineamientos Institucionales para la Transversalización de la Igualdad, No Discriminación y Vida Libre de Violencia para las Mujeres en las Instituciones del Estado* (San Salvador, 2022).

Además, se busca potenciar sus oportunidades superando los aspectos interseccionales de la discriminación, entre las que se pueden mencionar: la gestión de traslados, en casos de mujeres detenidas embarazadas; la búsqueda de iniciativas económicas; entre otras, siempre con el objetivo de disminuir las brechas de desigualdad entre mujeres y hombres.¹⁷¹

De la revisión de este instrumento evidencia el compromiso institucional para contribuir a la generación de oportunidades para mujeres, considerando la situación histórica de desventaja en la que se encuentran y la aplicación además de los enfoques de derechos humanos, de género e interseccional. Pero además, es relevante el hecho de que surja en atención un diagnóstico realizado para conocer las necesidades de las usuarias y los obstáculos burocráticos y discriminatorios que enfrentan, y en tal sentido, se proponen una serie de acciones positivas que facilitaran a las mujeres las diligencias administrativas o judiciales, como la tramitación de documentación, la solicitud de exoneración de documentos en registros oficiales, petición de respuesta ante solicitudes realizadas por usuarias, acompañamiento a entidades o instituciones, investigaciones sociales o cualquier otra acción pertinente en respuesta inmediata a las necesidades de las mujeres para garantizar la protección de sus derechos y la debida diligencia que mandata la Convención de Belem do Pará.¹⁷²

- Protocolo Prevención, Atención, Protección y Sanción de Hechos de Violencia y Discriminación, contra Mujeres Trabajadoras de la PGR

Sobre este protocolo es importante mencionar, que el actual Procurador General de la República, ha identificado dentro de los retos para su mandato, gestionar su actualización, lo cual es importante, a fin de coadyuvar con la prevención y atención de los casos, desde la vía administrativa, cuando las mujeres que enfrentan hechos de

¹⁷¹ Procuraduría General de la República, *Informe de Rendición de Cuentas de las Acciones Realizadas en la Procuración de los Derechos Humanos de las Mujeres*, octubre 2021 – septiembre 2022, (San Salvador, 2022).9.

¹⁷² Procuraduría General de la República, *Instructivo de Acciones Positivas a favor de la Mujer* (San Salvador, 2022)

violencia así lo decidan, pudiendo hacer lo asimismo, por la vía judicial, para lo cual deberá incorporar:

- “a. Las formas de quejas y ante quien hacerlas.
- b. Medidas de protección a la denunciante.
- c. Procedimiento de investigación del caso.
- d. Medidas disciplinarias de sanción acorde a su reglamento interno, políticas de personal, ley del Servicio Civil u otro que regule su disciplina.
- e. Derivación del caso a las instancias judiciales, cuando lo decida la denunciante.
- f. Referencia a ISDEMU, Ciudad Mujer u otra instancia para el apoyo emocional, legal y/o acompañamiento, entre otros”.¹⁷³

Además, debe indicar los derechos de las mujeres que denuncian, las posibles medidas de protección y elaborar estrategia de prevención.

Dicho protocolo debe ser ampliamente difundido, pues se pudo constatar a través de entrevistas realizadas, que el actual no es conocido por todo el personal¹⁷⁴, lo cual afecta de forma negativa a las mujeres empleadas, así como a mujeres usuarias, pues no conocer la ruta a seguir en caso de ocurrir hechos que menoscaben sus derechos, limita la posibilidad de acudir a las instancias competentes para que se les garanticen sus derechos, su seguridad y protección, un ambiente libre de violencia y discriminación, que se sienten precedentes para que no ocurran este tipo de hechos y demostrar una política de cero tolerancia ante el cometimiento de los mismos.

- Instructivo de atención por violencia contra la mujer por derivación de la Unidad de Defensa Pública Penal

Este instructivo aborda el apoyo técnico especializado que se brinda desde las UIAEM, a las Unidades de Defensa Pública Penal en los procesos penales iniciados

¹⁷³ ISDEMU, *Lineamientos Institucionales para la Transversalización*.

¹⁷⁴ Personal de la PGR, entrevistas por Karla Reyes, 24 y 25 de mayo de 2023.

contra mujeres, a efecto de verificar si la mujer está inmersa en relaciones desiguales de poder y de confianza, que influyeren en la autoría del ilícito penal que se le imputa y que la convierten en víctima-victimaria; lo anterior con el objetivo de buscar causas de inimputabilidad o eximentes de responsabilidad penal.

Este instructivo es importante porque permite aplicar de forma efectiva la transversalización del enfoque de derechos humanos y género, al profundizar sobre las causas estructurales de la discriminación y de la violencia contra las mujeres e incidir en los resultados de los procesos administrativos y judiciales.

Además de la normativa antes mencionada, la PGR cuenta las siguientes herramientas:

- Manual de Atención Psicosocial para mujeres en los Grupos de autoayuda.

Este manual de reciente aprobación, tiene dentro de sus objetivos, orientar al personal para garantizar un funcionamiento coordinado de los grupos de autoayuda, que cumpla con una metodología adecuada a través de técnicas y herramientas que contribuyan a romper el ciclo de la violencia, y asegurar una mejor atención a las mujeres.

En tal sentido, de su análisis se evidenció, que este instrumento constituye una guía u orientación para el personal de la PGR, que coadyuva con la estandarización del proceso de atención en todos los grupos de autoayuda de la PGR desarrollados en las diferentes UIAEM y con la sistematización de dicha experiencia y sus resultados.

- Protocolo de atención a la población en situación de vulnerabilidad

Este protocolo fue aprobado en febrero del presente año y de su verificación se evidenció, que se ha establecido una ruta para la atención estandarizada, bajo principios de derechos humanos, género e interseccional, en todas las Unidades que usualmente o ocasionalmente atienden población en situación de vulnerabilidad, la derivación y acompañamiento de personas usuarias, y la humanización y sensibilización del personal.

- Guía para el empleo del lenguaje inclusivo.

Esta guía responde a lo establecido en el artículo 15 de la LIE, en cuanto a la erradicación del sexismo en el lenguaje institucional y social, lo cual ha contribuido en la orientación del personal sobre el uso de la terminología adecuada, para un trato basado en el reconocimiento y respeto de población o colectivos poblacionales que históricamente han sido discriminados.

Al verificar el uso del lenguaje a través de las entrevistas realizadas al personal de la PGR¹⁷⁵, así como de la revisión de las publicaciones o comunicaciones que realiza la institución a través de diferentes medios, se logró corroborar el uso adecuado de la terminología, pues no se observan expresiones discriminatorias o que promuevan estereotipos o sesgos de género.

- Instructivo de buenas prácticas para la identificación y atención de personas en condiciones de vulnerabilidad en la población usuaria.

Es importante también mencionar, que dentro de los retos identificados por el actual Procurador General de la República se encuentra, dar seguimiento a la aplicación del “Instructivo de buenas prácticas para la identificación y atención de personas en condiciones de vulnerabilidad en la población usuaria de la PGR”.¹⁷⁶

En tal sentido, de la revisión de la anterior normativa, se logró corroborar, que ésta se encuentra apegada a la legislación que protege y garantiza los derechos de las mujeres, pero que es necesaria mayor difusión al interior de la institución, para que sea de conocimiento de todo el personal, pues constituyen herramientas indispensables y fundamentales en la atención a mujeres sobrevivientes de violencia y también, deben ser colocados en el portal de transparencia como información pública al acceso de las

¹⁷⁵ Personal de la PGR, entrevistas por Karla Reyes, 23 y 24 de mayo de 2023.

¹⁷⁶ Procuraduría General de la República, *Memoria de Labores junio 2021 – mayo 2022* (San Salvador, 2022), 121.

mujeres y la población en general, pues actualmente no se encuentra disponible en el correspondiente portal.

3.5.2. Programas o servicios esenciales de atención

Entre los programas o servicios esenciales destacados que la PGR para garantizar una atención integral a mujeres sobrevivientes de violencia, se encuentran los siguientes:

➤ Grupos de autoayuda

“En octubre del año 1998, con la entrada en vigencia la Ley contra la Violencia Intrafamiliar, y como respuesta a la violencia que sufrían las mujeres acercando los servicios de atención a las mujeres víctimas, se crearon y distribuyeron mediante una estrategia de territorialización las Unidades de Atención Especializada para las Mujeres en 15 Procuradurías auxiliares Departamentales, incluidos los grupos de autoayuda”.¹⁷⁷

Estos grupos iniciaron con el apoyo de la Asociación de Mujeres por la Dignidad y la Vida (Las Dignas) en el área de capacitación, y constituyen una de las estrategias para facilitar a las mujeres usuarias el dominio de herramientas de empoderamiento que les permitan romper con el círculo de violencia en el que se encuentran para construir nuevos planes de vida que, mediante la autodeterminación económica, psicológica, física, laboral y social, les lleven a alcanzar todo su potencial, en un contexto de goce y ejercicio pleno de sus derechos.¹⁷⁸

Los objetivos son: proporcionar apoyo emocional y psicológico; trabajar los diversos sentimientos generados por la violencia y discriminación que enfrentan; compartir y aprender de las experiencias de las participantes; y orientar de forma integral a las participantes.

¹⁷⁷ Procuraduría General de la República, *Sobreviviente: Historias de mujeres...*, (San Salvador, 2021), 5.

¹⁷⁸ *Ibíd.*

Se conocen además, como un espacio exclusivo para el fortalecimiento integral de las mujeres que enfrentan violencia y discriminación, a través del cual se les brinda orientación, apoyo y respaldo, además de contribuir a la promoción de sus derechos, a la transformación de los roles que socialmente les han sido asignados, al cuestionamiento de los mitos que justifican la violencia y la recuperación de su autoestima e independencia, facilitando así su desarrollo personal y empoderamiento.

La metodología utilizada consiste en: participación libre y voluntaria; espacio abierto y flexible; se practica la escucha activa; se reciben charlas de personas profesionales; se intercambia experiencia con otros grupos de autoayuda; se informa sobre los derechos de las mujeres y las leyes que las amparan; se brinda orientación sobre cómo abordar las situaciones o hechos de violencia; se respeta el proceso y ritmo de cada mujer en su avance; el grupo apoya lo que la mujer decide, nunca se decide por ella.

Estos grupos promueven en las mujeres, entre otros aspectos, su autonomía y empoderamiento, la comunicación, el desahogo, sororidad y reflexión a partir de las experiencias propias y de las otras participantes, el respeto a las opiniones y decisiones de las demás, romper el ciclo de la violencia, fortalecimiento de la autoestima y la reciprocidad. Además, es un espacio en el que se guarda confidencialidad, no se juzga, existe el respeto mutuo, y no se excluye a nadie.

De octubre 2018 a septiembre 2019, participaron en promedio 150 mujeres. Actualmente a nivel nacional se encuentran funcionando 13 grupos de autoayuda, facilitados por personal de psicología y trabajo social de las UIAEM, a los cuales asisten aproximadamente 100 mujeres. Cada grupo tiene una asistencia semanal entre 10 a 15 mujeres; y anualmente realizan el encuentro nacional de grupos de autoayuda, en el que se comparten entre mujeres y personas invitadas, buenas prácticas y experiencias.

Al realizar un análisis de dichos grupos y su funcionamiento, se verificó que la PGR ha ido definido instrumentos y adquirido capacidades institucionales para la facilitación

exitosa de los grupos de autoayuda, como el Protocolo de Intervención y el Manual de Atención Psicosocial de los Grupos de Autoayuda, instrumentos que estandarizan el funcionamiento de los mismos en todas las UIAEM y orientan el alcance metodológico, facilitando su funcionamiento, seguimiento y evaluación, para asegurar el cumplimiento óptimo de sus propósitos. También, el fortalecimiento del personal de las UIAEM, integrado por personas facilitadoras que, además de poseer los conocimientos y habilidades adquiridas a través de procesos de formación y la experiencia, muestran empatía y solidaridad hacia las usuarias.¹⁷⁹

Lo anterior, se confirmó además, a través de las entrevistas realizadas a 7 mujeres usuarias de los programas o servicios esenciales de la PGR, auxiliar San Salvador, durante la presente investigación¹⁸⁰, quienes coincidieron en que la esencia de estos grupos es el apoyo mutuo, factor que es decisivo en muchos casos, pues se sienten más fuertes cuando cuentan con el respaldo de todo un grupo, lo que facilita la toma de sus decisiones.

Entre las oportunidades de los grupos de autoayuda se pueden mencionar, su sostenibilidad en términos materiales y sobre todo, humanos, ya que únicamente requiere de la facilitación de un espacio adecuado para poder reunirse; la horizontalidad en su interior permite que la facilitación se haga de forma voluntaria y son las mismas miembros quienes apoyan a otras sobrevivientes y a la vez son espacios de aprendizaje y preparación para formar facilitadoras, generando impactos positivos como parte de un proceso colectivo para la salud mental con perspectiva de género y el rol de la PGR es de acompañamiento y apoyo, así como la búsqueda de oportunidades para incluir a las mujeres en procesos de formación o capacitación, a fin de fortalecer sus autonomías: física, económica y en la toma de decisiones.

¹⁷⁹ Procuraduría General de la República, Coordinación Nacional UAEM, Grupos de Autoayuda, brochure informativo.

¹⁸⁰ Usuarías de la UIAEM de la PGR, entrevistas por Karla Reyes, 23 y 24 de mayo de 2023.

➤ Grupos de apoyo y formación

Estos fueron realizados en diferentes centros penitenciarios donde hay mujeres. Tiene por objeto atender a mujeres en conflicto con la ley, para brindarles de herramientas para su empoderamiento y evitar que continúen siendo sobrevivientes de violencia.¹⁸¹

De octubre 2018 a septiembre 2019, se facilitaron 4 grupos en el Centro Preventivo y Cumplimiento de Penas para Mujeres, Ilopango, en el que participaron 140 mujeres. En la Granja Penitenciaria de Izalco, departamento de Sonsonate, se atendieron 2 grupos, participando 50 mujeres.

Actualmente este programa se ha suspendido, inicialmente en razón de la Pandemia por COVID-19 y posteriormente, por las medidas implementadas relacionadas al Régimen de Excepción, sin embargo, se espera que sea retomado.¹⁸²

Además, la PGR cuenta con programas enfocados en la atención prioritaria a las mujeres que enfrentan hechos de violencia y discriminación, como lo son:

➤ Oficinas PGR delegadas en Programa Ciudad Mujer, las cuales son de gran relevancia por acercar territorialmente todos los servicios en cada una de las sedes, lo que motiva a las mujeres a buscar ayuda para salir del ciclo de la violencia.

➤ Centro de llamadas de atención a la violencia contra la mujer “Estamos Contigo” 2231-9595, que funciona las veinticuatro horas del día, los 7 días de la semana. Tal como antes se mencionó, cuando son horas hábiles atiende el personal de la PGR, cuando no son horas hábiles atiende personal del ISDEMU, como parte del apoyo interinstitucional.

¹⁸¹ Procuraduría General de la República, Coordinación Nacional UAEM, Grupos de Autoayuda, brochure informativo.

¹⁸² Régimen de Excepción (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 27 de marzo de 2022).

➤ Mesa de Diálogo Permanente de la PGR con mujeres organizadas y lideresas¹⁸³, lo cual es de gran importancia, pues la generación de espacios participativos para la construcción de propuestas para el abordaje de la violencia contra las mujeres y la atención especializada, genera resultados nutridos desde las diferentes perspectivas, desde los actores que tienen presencia territorial y conocen de primera mano sus necesidades y expectativas.

En cuanto a los programas o servicios esenciales disponibles en la PGR, tal como se señaló con anterioridad, se lleva a cabo la atención legal, mediante la cual asesora, orienta y brinda acompañamiento ante diferentes instituciones, en procesos administrativos y judiciales, y se mantiene comunicación con las usuarias para informarles sobre el estado de dichos procesos. También se brinda la atención desde lo psicosocial, a través de la aplicación de herramientas para alcanzar el empoderamiento, que les permita salir del ciclo de violencia, fortalecer su autoestima y retomar su proyecto de vida.¹⁸⁴

A través de la UIAEM, se brinda atención psicosocial a mujeres que enfrentan hechos de violencia intrafamiliar, género y discriminación en razón de su sexo. Asimismo, desarrolla y facilita los procesos para la creación e implementación de grupos de autoayuda, los cuales son dirigidos por las mismas mujeres sobrevivientes de violencia, quienes según se pudo constatar en las entrevistas realizadas, consideran que éste es un espacio de confianza, sororario, de comprensión, apoyo y capacitación para su empoderamiento, lo que fortalece sus autonomías.

La UIAEM también se auxilia con la Unidad de Atención Psicosocial de la misma PGR, la cual brinda atención de carácter preventivo primario y secundario a través del proceso de tratamiento, educación en familia y proyección social, para contribuir a la erradicación de problemáticas familiares y la violencia social.

¹⁸³ Procuraduría General de la República, *Informe de Rendición de Cuentas*, 4.

¹⁸⁴ Procuraduría General de la República, *Informe de Rendición de Cuentas*.

El tratamiento psicológico es dirigido a superar crisis emocionales y diversos problemas psicológicos y se proporciona de forma directa si la persona lo solicita y/o a su respectivo grupo familiar cuando el caso lo amerita. También, se colabora de forma interna con otras unidades de atención de la PGR, incluyendo a la UIAEM.¹⁸⁵

Así también, las profesionales de trabajo social realizan un labor fundamental para identificar el contexto en que las mujeres han sido víctimas de violencia; también para la búsqueda de redes apoyo y recurso familiar, así como apoyo para la búsqueda de oportunidades para la formación, la incorporación en un empleo formal o para desarrollar un emprendimiento, siempre respetando las decisiones de las mujeres, su expectativas y necesidades.

Los servicios anteriores son fundamentales, pues a través de estos se brinda a las mujeres asesoramiento y acompañamiento jurídico, con base a la experiencia específica de violencia de cada caso en particular, bajo enfoques de derechos humanos y de género. Así también, se brinda atención psicológica y emocional individualizada y grupal, cuando procede y en el momento adecuado, respetando la voluntad de las mujeres. El personal es un equipo multidisciplinario especializado.

El personal de las UIAEM de la PGR que brindó atención especializada a mujeres durante el período de junio 2020 – mayo 2021. A nivel nacional fueron: 15 coordinadoras locales, 15 psicólogas, 12 defensoras públicas, 6 trabajadoras sociales y 1 receptora, y se brindaron los siguientes servicios: 19,531 legales, 10,433 psicológicos, 6,048 sociales y 2,062 gestiones, así como 4,672 asesorías y 5,737 asistencias de manera virtual. También, 478 reuniones de grupos de autoayuda, 5 reuniones de grupo de apoyo y formación y 392 actividades de sensibilización y prevención.¹⁸⁶

Asimismo, la PGR cuenta con la Unidad de Atención Psicosocial y Convivencia Ciudadana, en la cual trabaja el siguiente personal profesional: 13 en psicología y 2 en

¹⁸⁵ Procuraduría General de la República, *Memoria de Labores junio 2020 – mayo 2021* (San Salvador, 2021), 122.

¹⁸⁶ *Ibíd.* 4-15.

trabajo social, quienes brindan asistencia en cinco Procuradurías auxiliares a nivel nacional: San Salvador, Soyapango, La Libertad, Santa Ana y San Miguel. Las áreas de atención son preventivo primario y secundario a través del proceso de tratamiento técnico especializado dirigido a superar crisis emocionales y diversos problemas psicológicos. En total, para este periodo se realizaron 3,608 asistencias psicológicas, de las cuales 2,173 fueron facilitadas a mujeres, lo que equivale al 60.23%.

Entre los servicios con más demandas se encontró, según los registros, el tratamiento familiar con 1,691 asistencias; el tratamiento personal 1,035 consultas; la violencia intrafamiliar 342 consultas; tratamiento conyugal 72 asistencias y por abuso sexual 20 asistencias.¹⁸⁷

Durante este período en atención a la Pandemia por COVID-19, los servicios prestados tanto de en la UIAEM y en las Sedes Ciudad Mujer fueron llevados a cabo de forma presencial y virtual a través de los recursos tecnológicos e informáticos; dando paso a la digitalización de expedientes para facilitar la información, citas, derivaciones, coordinación y atención de casos de forma virtual; y se coordinó con juzgados para facilitar las notificaciones también de forma virtual.

También, a través de la UIG entre otras acciones, llevaron a cabo la implementación del Protocolo para la Atención Emergente por Violencia y Discriminación contra las Mujeres, mediante el centro de llamadas, con la finalidad de dar atención en crisis a las mujeres; y elaboraron el protocolo buenas prácticas para la Identificación y atención de personas en condición de vulnerabilidad en la población usuaria de la PGR”.¹⁸⁸

En el marco del plan operativo, se realizaron gestiones a favor de las mujeres, entre las que destacan: el establecimiento de mesas de trabajo, para la restitución de los derechos de las hijas e hijos de mujeres privadas de libertad, en el Centro Penal de

¹⁸⁷ *Ibíd.* 16-17.

¹⁸⁸ *Ibíd.* 14-15.

Izalco; una campaña de prevención de embarazos en niñas y adolescentes mujeres¹⁸⁹; y actualización del Sistema de Atención Especializada para las Mujeres (SAEM), a fin de mejorar el tiempo de espera, captura de datos, trazabilidad de las actividades de equipo y análisis estadístico

Para el período junio 2021 – mayo 2022, las profesionales que brindaron atención especializada a través de las UIAEM fueron: 15 coordinadoras locales, 14 psicólogas, 16 defensoras públicas, 5 trabajadoras sociales y 1 receptora, y se brindaron servicios en las siguientes áreas: 27,710 legal, 13,073 psicológica y 6,472 sociales y 2,494 gestiones, 409 reuniones de grupos de Autoayuda y 212 actividades de formación y sensibilización. Asimismo, facilitó 4,634 asesorías legales y 1,405 servicios notariales en los Centros de Ciudad Mujer. Las atenciones brindadas según procedimiento fueron¹⁹⁰:

Gráfico 6. Atenciones a nivel nacional UIAEM PGR, junio 2021 - mayo 2022

Tipo de atención	Total
Discriminación	17
Violencia intrafamiliar	1339
Violencia de género	364

También, la PGR emitió el Informe de Rendición de Cuentas de las Acciones realizadas en la Procuración de los Derechos Humanos de las Mujeres, período octubre 2021 – septiembre 2022, del cual se destaca:

Ahora bien, para profundizar en la calidad, calidez e integralidad de los servicios de la UIAEM de la PGR auxiliar de San Salvador, se realizaron entrevistas a 7 usuarias, previa explicación de las consideraciones éticas del estudio, tales como la confidencialidad, anonimato y privacidad, y la expresión de forma libre de su consentimiento.¹⁹¹

¹⁸⁹ *Ibíd.* 46.

¹⁹⁰ Procuraduría General de la República, *Memoria de Labores junio 2021 – mayo 2022* (San Salvador, 2022), 122.

¹⁹¹ Usuaris de la UIAEM de la PGR, entrevistas por Karla Reyes, 23 y 24 de mayo de 2023.

De dichas entrevistas se pudo constatar lo siguiente:

Que las mujeres se encuentran muy satisfechas con la atención brindada y que ésta se lleva a cabo por personal con empatía, que promueve un ambiente de calidad y calidez. Tanto en la asistencia legal, como en la atención psicosocial, reconocen que el personal está capacitado para brindar una atención adecuada. Que el acompañamiento que se les ha brindado ha sido esencial para el fortalecimiento de sus autonomías, para recuperar su autoestima y construir un plan de vida. El programa de grupos de autoayuda se considera como exitoso, las mujeres lo reconocen como un espacio de confianza, de sororidad, en donde comparten sus experiencias y eso las fortalece, también como un espacio para adquirir conocimientos sobre sus derechos y conocer oportunidades para desarrollar un emprendimiento u obtener un empleo.

Consideran algunas de las mujeres, que la atención de la UIAEM no es igual que en todas las Unidades de la PGR, han tenido experiencias en donde no encuentran empatía y que el apoyo no es igual, pues los procesos son largos y se requiere gastos que no pueden sufragar, por ello en algunas ocasiones, han evitado llevar a cabo diligencias en la Unidad de familia, y han preferido acudir a solicitar servicios a socorros jurídicos de Universidades.

Entre las oportunidades de mejora que identifican en el trabajo que lleva a cabo la PGR se encuentra, crear más programas para apoyo a mujeres, para emprendimientos y búsqueda de empleos; mejorar las instalaciones con salas o salones más amplios y contratar más personal en la UIAEM y en las diferentes Unidades, previo a su capacitación y sensibilización para demostrar empatía.

También, se han documentado historias de 15 mujeres que acudieron a la PGR a solicitar los servicios esenciales, en razón de haber sufrido hechos de violencia, las cuales se caracterizan por haber tenido uniones a edades tempranas, relaciones en las que prevalecía el círculo de la violencia. Que personas de confianza, generalmente amistades, las motivaron a buscar ayuda en la PGR, institución que les proporcionó

acompañamiento legal, atención y seguimiento psicológico y social, y que actualmente, continúan formando parte de los grupos de autoayuda, experiencia que ha marcado de forma positiva sus vidas para salir del círculo de la violencia y para crear una red de apoyo entre mujeres que han vivido similares experiencias.¹⁹²

De dichos grupos se destaca el apoyo psicológico y se reafirma que la experiencia de los grupos de autoayuda es fundamental para romper con los ciclos de violencia, que ayudarse entre mujeres es satisfactorio para quienes ya pasaron por esa experiencia y en definitiva, motiva a otras mujeres a hacer lo mismo y a iniciar un proceso para fortalecer su autoestima y retomar sus proyectos de vida. A través de los grupos de autoayuda han logrado también participar en procesos de formación y en diferentes actividades, incluso recreativas; asimismo, las han incorporado en espacios para su empoderamiento económico, por ello, es un espacio que valoran, quieren y cuidan.¹⁹³

3.5.3. Formación continua con enfoque de género

La PGR cuenta con el centro de formación, análisis e investigación, dependencia responsable de los procesos de formación dirigidos hacia el personal, bajo enfoques en la metodología y desempeño, orientados a formar competencias que garanticen que fortalezcan o adquieran actitudes indispensables para la atención de las personas usuarias en el marco de la ejecución de una Política de Integridad y Gobierno Abierto, la transversalización del enfoque de derechos humanos, de género y de una Política de Inclusión.¹⁹⁴

La PGR ha desarrollado diferentes programas formativos, con el apoyo de organismos internacionales y organizaciones de la sociedad civil, entre los que destacan

¹⁹² Procuraduría General de la República, *Sobreviviente: historias de mujeres...*, 5.

¹⁹³ *Ibíd.*

¹⁹⁴ Procuraduría General de la República, *Memoria de Labores junio 2020-mayo 2021*, (San Salvador, 2021), 139.

diplomados en derecho laboral con enfoque de género y diplomado especializado en el ejercicio de la defensa penal efectiva en casos de emergencias obstétricas.¹⁹⁵

Actualmente, el sistema de formación y capacitación con el que cuenta la institución, pretende impactar en el desarrollo de habilidades técnicas en el 100% del personal y alcanzar una formación actualizada e integral a fin de dotar de las herramientas necesarias para brindar un óptimo servicio institucional, para lo cual, son importantes las alianzas estratégicas con diferentes instituciones.¹⁹⁶ La capacitación continua, en el que se fortalezcan y actualicen los conocimientos, se brinden herramientas o técnicas y se desarrollen o refuercen habilidades o destrezas para el abordaje de los casos, es fundamental para garantizar una atención adecuada, que brinde los resultados esperados respecto de satisfacer las necesidades de las mujeres.

Por su parte, personal de la UIAEM de la Procuraduría auxiliar de San Salvador, expresó en entrevista realizada¹⁹⁷, que las capacitaciones recibidas, han sido importantes para fortalecer sus conocimientos y brindar una atención especializada adecuada y que una de las buenas prácticas observadas es, que la Procuraduría Especializada para Las Mujeres, les consulta sobre qué temas consideran necesario continuar capacitándoles; y dos de esos temas que expresaron necesarios, han sido, la interposición de recursos ante sentencias desfavorables y la reparaciones de las sobrevivientes.

Entre los logros reportados por la Unidad de Género institucional, en el período de junio 2021 - mayo 2022, el diseño y desarrollo del proyecto formativo virtual denominado “Contribuir a la eliminación de los diferentes tipos de violencia y

¹⁹⁵ Procuraduría General de la República, Informe de Rendición de Cuentas de las Acciones Realizadas en la Procuración de los Derechos Humanos de las Mujeres, octubre 2019 – septiembre 2020 (San Salvador, 2020), 17.

¹⁹⁶ Procuraduría General de la República, Memoria de Labores, junio 2021 – mayo 2022, Mensaje del Procurador General.

¹⁹⁷ Personal de la UIAEM, PGR Auxiliar de San Salvador, entrevistas por Karla Reyes, 24 de mayo de 2023.

discriminación contra las niñas, adolescentes y mujeres”, dirigido al personal docente del Centro de Desarrollo Infantil de la PGR y a madres y padres.

Entre los retos que se han identificado se encuentran: dar seguimiento a la aplicación de la malla curricular en discriminación y violencia contra las mujeres; y gestionar o desarrollar procesos formativos enfocados en los derechos humanos de las poblaciones en situación de vulnerabilidad dirigido a personal interno y externo.¹⁹⁸

3.5.4. Generación de datos con perspectiva de género

La LIE en su artículo 14 establece que las instituciones del Estado deben “desagregar por sexo la recopilación, análisis y publicación de toda la información estadística relevante para el objeto y mandatos de esta ley, así como, realizar los estudios y crear los instrumentos que permitan desarrollar indicadores que faciliten el conocimiento de las situaciones de discriminación y de brechas existentes en la situación y posición de mujeres y hombres en los diversos ámbitos de actividad de la sociedad salvadoreña para brindar fundamento objetivo a las políticas de igualdad”.¹⁹⁹

En el período de junio 2020 – mayo 2021 de la PGR, se dio a conocer la implementación del Sistema de Información de Defensoría Pública (SIDEP 2.0), el cual consta de una interfaz considerada como más amigable que combinado con un proceso más sencillo permite al personal de la institución, la creación de expedientes, registros de violencia, género, discriminación, generar la solicitud de asistencia legal y generar denuncias a nivel nacional.²⁰⁰

Lo anterior, ha permitido contar con datos estadísticos que reflejan el impacto de los servicios que brindan a todas las personas usuarias de las diferentes Unidades organizativas, a través de matrices de recolección de información, en las que se

¹⁹⁸ Procuraduría General de la República, Memoria de Labores junio 2021 – mayo 2022, 121 y 122.

¹⁹⁹ Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra Las Mujeres (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2011), artículo 14 inc. 1º.

²⁰⁰ PGR, Memoria de Labores, período de junio 2020 – mayo 2021.

incorporan datos relacionados a género, grupo etario, condición de vulnerabilidad y discapacidad, entre otras.

Además, la actualización del Sistema de Atención Especializada para las Mujeres (SAEM), ha permitido la mejora del tiempo de espera, captura de datos, trazabilidad de las actividades de equipo y análisis estadístico que responde al mandato del artículo 30 de la LEIV relacionado al Sistema Nacional de Datos y Estadísticas e Información de Violencia contra las Mujeres.

Asimismo, durante dicho período se llevó a cabo la elaboración y ejecución de un Plan de mantenimiento y mejora a través del diagnóstico de personal multidisciplinario y equipos informáticos a nivel nacional, con el fin de cumplir los estándares normativos especializados y modernizar las Unidades locales de cara a la virtualización eficaz de los servicios.²⁰¹

No obstante lo anterior, para período de junio 2021 – mayo 2022, se realizó un análisis institucional, a través del cual se identificó “una importante falencia en cuanto a la modernización y sistematización informática de los servicios, evidenciando una cultura de desinterés por el uso de herramientas tecnológicas, lo cual puede generar un impacto en una labor más eficiente, realizar estadísticas más certeras, generar de forma automatizada indicadores, que faciliten un estudio objetivo de la realidad de gestión y de los resultados brindados a la población usuaria”.²⁰²

Entre los retos se encuentra “contribuir con los procesos de recolección de información a través de la aplicación de las variables para recolección de información identificadas desde la Unidad de Género Institucional, para promover una producción de datos cada vez más inclusive”.²⁰³

²⁰¹ Procuraduría General de la República, Memoria de Labores, junio 2020 – mayo 2021, 46, 103, 192 y 200.

²⁰² Procuraduría General de la República, Memoria de Labores, junio 2021 – mayo 2022, Mensaje del Procurador General.

²⁰³ Procuraduría General de la República, Memoria de Labores junio 2021 – mayo 2022, 122.

En tal sentido, el proceso de recolección de datos estadísticos está siendo rediseñado con miras a la sistematización de la información, lo que tiene por objeto, facilitar la interpretación de datos estadísticos de forma precisa y confiable en relación a variables como: edad, discapacidad, sexo, identidad de género, orientación sexual y etnia, entre otras. De igual manera se están rediseñando otros procesos que permitirán garantizar la desagregación de datos y su estándar.²⁰⁴

Es necesaria la generación de datos con perspectiva de género para distinguir las causas de las diferencias sociales entre hombres y mujeres, por lo que, es importante incluir otras variables que den pautas, desagregados por sexo, así como otras categorías relevantes, tales como edad, estado familiar, nivel de escolaridad, actividad económica, ubicación geográfica, uso del tiempo. También, aquellas variables que permitan evidenciar las distintas situaciones y particularidades de las mujeres en su diversidad, tales como: discapacidad, origen étnico, orientación sexual, situación socioeconómica, si es la única responsable del hogar, total de personas bajo su dependencia económica, acceso a salud y seguridad social, situación de violencia o riesgo social.

Ahora bien, en cuanto a las atenciones brindadas por año y por tipo de violencia, se solicitó a través de la Oficina de Acceso a la Información Pública, información sobre el total de mujeres atendidas durante los años 2020, 2021 y 2022 correspondientes al departamento de San Salvador, siendo la siguiente:

Tabla 7. Atenciones brindadas por año y por tipo de violencia en las UIAEM de la PGR ubicadas en el departamento de San Salvador

Año	Total de mujeres atendidas
2020	400
2021	483
2022	651

²⁰⁴ Procuraduría General de la República, Informe de Rendición de Cuentas, octubre 2021-septiembre 2022, 21.

Las mujeres generalmente al ser víctimas de hechos de violencia, no solo sufren de un tipo de violencia, si no de dos o más a la vez, pues generalmente la afectación psicológica y emocional está presente en todos los casos, con la concurrencia de otros tipos como física, sexual, económica, patrimonial y feminicida, la violencia simbólica, a la que las mujeres se enfrentan a diario a través de diferentes acciones realizadas en diferentes espacios, incluyendo en la familia, la comunidad, en las instituciones e incluso, en los medios de comunicación, suele ser la menos registrada. En tal sentido, a continuación, se detallan los tipos de violencia que se identificaron sufrieron el total de mujeres antes mencionadas:

Tabla 8. Total de hechos de violencia por tipo y por año

Año	Tipos de violencia				
	Económica	Sexual	Física	Psicológica y emocional	Patrimonial
2020	195	84	124	392	153
2021	234	102	141	437	153
2022	235	106	150	514	157

Entre los hallazgos se puede mencionar, que no se cuenta con información estadística por municipio, si no únicamente a nivel departamental. Además, en la información reflejada a través de los informes presentados por la PGR, no se dan a conocer algunas situaciones que convergen y que colocan a las mujeres en una situación aún de mayor desventaja, como el hecho de si provienen zona rural o urbana, el total de personas que dependen económicamente de la sobreviviente, si se encuentra en situación de pobreza o de pobreza extrema, si posee discapacidad y su tipo, si es indígena o afrodescendiente, su nivel de escolaridad, total de ingresos que percibe al mes o si no percibe, personas que dependientes económicamente de ella, su ocupación u oficio.

3.5.5. Coordinación institucional e interinstitucional

Es fundamental adoptar un enfoque multidisciplinario y cohesivo en lo que concierne a la respuesta frente a la violencia contra las mujeres y las niñas para

garantizar su protección, el acceso a la justicia y la restitución de sus derechos. Además, dicha respuesta debe ser transversal en las diferentes instituciones.

Para que la ruta de atención y los programas o servicios esenciales cumplan con su objetivo, requiere que la respuesta a la violencia contra las mujeres sea integral, multidisciplinaria, coordinada, sistemática y sostenida, lo cual implica un esfuerzo de colaboración por parte de equipos, personal e instituciones de todos los sectores pertinentes para la aplicación de leyes, políticas, protocolos y acuerdos, así como de medidas de comunicación.

La PGR participa en diferentes estructuras interinstitucionales, generadas desde el ISDEMU como organismo rector de la LEIV y la LIE, así como de la Política Nacional para el Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Asimismo, ha generado convenios o alianzas con diferentes instituciones de naturaleza pública o privada, a fin de poder garantizar la colaboración necesaria para asegurar una respuesta adecuada y oportuna, la optimización de los recursos y evitar la duplicación de esfuerzos. Así como la revictimización.

Entre las instituciones con las que se tiene una coordinación efectiva se encuentran: ISDEMU, Programa Ciudad Mujer, PNC, CSJ y PDDH, además, con ORMUSA y ACNUR.

Respecto de la coordinación interna en la PGR para la derivación de casos, la PGR cuenta con un procedimiento para la remisión de casos a otras Unidades de atención, que con frecuencia, tienen funciones orientadas a la solución de situaciones que tienen relación con la vulneración de derechos de las mujeres y que se dan en diferentes ámbitos, tales como: derechos laborales, derechos patrimoniales, familia, niñez y adolescencia, servicios notariales, servicios psicosociales, entre otras.

Dicho procedimiento se realiza a través de oficio de derivación. El personal de la UIAEM orienta a las mujeres sobre las gestiones que deben realizar en otras Unidades,

para que la mujer se aboque a las mismas solicitando los servicios, y asimismo, brinda seguimiento.

Sin embargo, de acuerdo a las entrevistas realizadas a mujeres usuarias de los servicios brindados por la UIAEM, éstas califican la atención brindada como excelente, pero, la que reciben en otras Unidades, señalan que no siempre se realiza con calidad y calidez, en ocasiones no han encontrado empatía, ni consideración respecto de la situación de violencia a la que se han enfrentado y que hace que el proceso sea engorroso, también, observan falta de agilidad en los procesos, los cuales son largos y por ello, una de las usuarias manifestó, que prefirió solicitar los servicios de un socorro jurídico para resolver su situación relacionada al proceso de divorcio.

En tal sentido, es necesario que la UIAEM brinde acompañamiento a las mujeres a las diferentes Unidades de atención, a fin de garantizar una atención de calidad, que no las revictimice y que facilite en la medida de las posibilidades, los procesos en las diferentes etapas administrativas o judiciales.

Por otra parte, es crucial el aseguramiento respuestas multisectoriales coordinadas para las mujeres que sufren violencia a nivel local y a nivel nacional, para lo cual, debe adoptarse un enfoque multidisciplinario y cohesivo, pues los sistemas coordinados suelen ser más eficaces y eficientes que la actuación de instituciones de manera aislada.²⁰⁵

En el capítulo 2 de la presente investigación, se realizó un resumen de los servicios esenciales que brindan algunas instituciones claves en la atención de mujeres sobrevivientes de violencia, y se hizo mención en el trabajo coordinación con la PGR, lo cual evidencia los esfuerzos realizados para la optimización de recursos bajo un enfoque centrado en las mujeres, basados en respuestas integrales.

²⁰⁵ Programa Mundial de las Naciones Unidas sobre Servicios Esenciales, Paquete de servicios esenciales, Módulo 5: Coordinación y Gobernanza de la Coordinación, 6.

La PGR ha venido teniendo reuniones para el trabajo articulado con diferentes organizaciones de la sociedad civil que trabajan por los derechos humanos de las mujeres, así como con titulares de diferentes instituciones, entre estas el Ministerio de Desarrollo Local, lo que ha permitido reafirmar el Convenio de Cooperación para continuar apoyando en el Programa Ciudad Mujer, en sus diferentes sedes.²⁰⁶

Para el período junio 2021 – mayo 2022, con el objetivo de fortalecer los servicios esenciales, la PGR logró alianzas estratégicas con las siguientes instituciones y entidades: FGR, ISDEMU, Oficina de Antinarcóticos y Aplicación de la Ley (INL), COMCAVIS TRANS, Organización de Mujeres Salvadoreñas por la Paz (ORMUSA) y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), a través de la iniciativa Spotlight.²⁰⁷

La PGR además, a través de la UIG coordina acciones en diferentes espacios, tales como:

- Comisión Técnica Especializada: espacio en el que participan las Unidades de Género de las diferentes Instituciones y que es coordinado por el ISDEMU.
- Sistema Nacional de Datos, Estadísticas e Información de Violencia Contra las Mujeres: brindando información detallada sobre hechos de violencia registrados por las UIAEM y otras unidades como la Unidad de Control de Fondos de Terceros, en relación a Violencia Económica.
- Sistema Nacional para la Igualdad Sustantiva: espacio en el que para la elaboración del Plan Operativo Anual de la Secretaría de la PGR, se coordinan acciones con el ISDEMU.

²⁰⁶ Procuraduría General de la República, Informe de Rendición de Cuentas, octubre 2019 – septiembre 2020, 8.

²⁰⁷ Procuraduría General de la República, Memoria de Labores junio 2021 – mayo 2022.

- Sistema de Estadísticas y Monitoreo para la Igualdad: espacio coordinado por ISDEMU, para seguimiento al cumplimiento de la LIE por parte de la PGR y se realiza adecuación de los documentos institucionales en concordancia a dicho cuerpo legal.
- Participación en Mesas de Coordinación Interinstitucional de la Zona Norte de San Salvador: reuniones de coordinación y se realizan referencias y seguimiento de casos.
- Comité Directivo Interinstitucional de Género: espacio coordinado por la UTE y tiene como objetivo el fomento de las coordinaciones interinstitucionales del sector e instituciones afines, para garantizar el acceso a la justicia a las mujeres sobrevivientes de violencia y discriminación.²⁰⁸

También la UIG coordina con diferentes Organismos y organizaciones de la Sociedad para el desarrollo de diferentes actividades, procesos de formación, apoyo para el suministro de recursos necesarios para fortalecer la prestación de servicios esenciales de atención, entre otros.

Es procedente entonces, la creación de un protocolo de actuación y coordinación interinstitucional, que establezca de manera clara el procedimiento, por ejemplo, si llega una mujer en primera instancia a una UNIMUJER-ODAC para interponer una denuncia, luego de ésta ser elaborada, proceda a enviarse digitalizada a las instituciones competentes para iniciar el proceso correspondiente y se prepare a la vez el proyecto de medidas de protección.

Para el caso de la PGR, que ésta también pueda remitir la documentación o las solicitudes pertinentes en línea. Contar con un sistema articulado en línea, en dónde las diferentes instituciones puedan tener acceso a la información de los casos, a través de

²⁰⁸ Procuraduría General de la República, Informe de Rendición de Cuentas, octubre 2019 – septiembre 2020, 6 y 7.

un expediente único, que les permita conocer todo el historial y evidenciar el continuum de la violencia y si con anterioridad han iniciado otros procesos por hechos de violencia y se les han otorgado medidas de protección y si éstas aún están vigentes, si la etapa procesal en que los procesos se encuentran o si estos han concluido, hará procesos más expeditos y ágiles en beneficio de las mujeres.

3.5.6. Estructura institucional con enfoque de género

➤ Presupuesto con enfoque de género

En 2022 la Asamblea Legislativa aprobó para la PGR un presupuesto de treinta y cinco millones trescientos ochenta y nueve mil cuatrocientos treinta y seis dólares de los Estados Unidos de América (\$35,389,436.00), del cual se destinó un 5.53% para la atención de la violencia y discriminación contra las mujeres, es decir, un millón novecientos cincuenta y ocho mil setecientos setenta dólares de los Estados Unidos de América (\$1,958,770.00).²⁰⁹

El Presupuesto Institucional aprobado por la Asamblea Legislativa para la PGR para el ejercicio financiero fiscal 2021, fue de treinta y ocho millones, ciento setenta y ocho mil, doscientos seis dólares de los Estados Unidos de América (\$38,178,206.00), habiéndose devengado el 4.54% del mismo, para servicios de asistencia especializada para las mujeres, es decir, un millón, seiscientos treinta y cuatro mil, ochocientos cuarenta dólares de los Estados Unidos de América con setenta y nueve centavos de dólar de los Estados Unidos de América (\$1,734,840.79).

Para el 2020, el presupuesto total asignado a la PGR fue de treinta y cuatro millones doscientos setenta mil seiscientos treinta y dos dólares de los Estados Unidos de América (\$34,270,632.00), destinándose el 3.69% a servicios de asistencia

²⁰⁹ Procuraduría General de la República, Informe de Rendición de Cuentas, octubre 2021-septiembre 2022, 12.

especializada para las mujeres; y el 1.07% para el programa Ciudad Mujer, los cuales sumandos equivalen a un 4.76% de los recursos.²¹⁰

Para el 2019 a la PGR se le asignaron veintinueve millones setecientos cuatro mil trescientos setenta y siete dólares de los Estados Unidos de América (\$29,704,377.00), de los cuales, el 4.9% se asignó a las líneas de trabajo de Igualdad Sustantiva y Vida Libre de Violencia para las Mujeres y las sedes de Ciudad Mujer.²¹¹

En tal sentido, los Recursos Programados y Devengados durante los referidos Ejercicios Financieros Fiscales, reflejados por la PGR por línea de trabajo para el cumplimiento de la LIE y LEIV, se detallan a continuación:

Recursos programados y devengados durante el ejercicio financiero fiscal 2022 por la PGR²¹²				
Línea de trabajo	Propósito de la línea	Monto programado año 2022	Monto devengado año 2022	Total de presupuesto asignado para la PGR asignado año 2022
Igualdad Sustantiva y Vida Libre de Violencia para las Mujeres	Brindar servicios de atención especializada en el área legal, psicológica y social a las mujeres víctimas de discriminación, violencia intrafamiliar y de género en cualquiera de sus manifestaciones; especialmente creando mecanismos especiales de atención a las mujeres a efecto de asegurar en todo tiempo a las mujeres y niñas víctimas, opciones accesibles y	-	\$1,958,770.00	\$35,389,436.00

²¹⁰ Procuraduría General de la República, Memoria de Labores junio 2020-mayo 2021, 179.

²¹¹ Ley de Presupuesto General para el ejercicio financiero fiscal del año dos mil diecinueve (El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2018).

²¹² Sistema Nacional de Datos, Estadísticas e Información de Violencia Contra las Mujeres, Informe Anual, Estado y Situación de la Violencia contra las Mujeres, El Salvador 2021, 156.

	viales para solicitar protección inmediata en todo tiempo, incluyendo cualquier tipo de emergencia.			
Totales		\$1,642,090.00	\$1,734,840.79	

Recursos programados y devengados durante el ejercicio financiero fiscal 2021 por la PGR²¹³				
Línea de trabajo	Propósito de la línea	Monto programado año 2021	Monto devengado año 2021	Total de presupuesto asignado para la PGR asignado año 2021
Igualdad Sustantiva y Vida Libre de Violencia para las Mujeres	Brindar servicios de atención especializada en el área legal, psicológica y social a las mujeres víctimas de discriminación, violencia intrafamiliar y de género en cualquiera de sus manifestaciones; especialmente creando mecanismos especiales de atención a las mujeres a efecto de asegurar en todo tiempo a las mujeres y niñas víctimas, opciones accesibles y viables para solicitar protección inmediata en todo tiempo, incluyendo cualquier tipo de emergencia.	\$1,642,090.00	\$1,734,840.79	\$38,178,206.00
Totales		\$1,642,090.00	\$1,734,840.79	

Recursos programados y devengados durante el ejercicio financiero fiscal 2020 por la PGR²¹⁴				
Línea de trabajo	Propósito de la línea	Monto programado año 2020	Monto devengado año 2020	Total de presupuesto asignado para la PGR año 2020

²¹³ *Ibíd.* 156.

²¹⁴ Sistema Nacional de Datos, Estadísticas e Información de Violencia contra las Mujeres, Informe Anual, Estado y Situación de la Violencia contra las Mujeres, El Salvador 2020, 134 y 135.

Igualdad Sustantiva y Vida Libre de Violencia para las Mujeres	Igualdad Sustantiva y Vida Libre de Violencia para las Mujeres	\$1,185,580.00	\$1,192,096.68	\$34,270,632.00
Ciudad Mujer Lourdes Colón	Contribuir a través de los servicios de asistencia legal, administrativa y de mediación, al desarrollo de las actividades de la sede ciudad mujer, ubicada en el municipio de Colón.	\$44,345.00	\$42,591.71	
Ciudad Mujer Usulután	Contribuir a través de los servicios de asistencia legal, administrativa y de mediación, al desarrollo de las actividades de la sede ciudad mujer, ubicada en la ciudad de Usulután.	\$43,180.00	\$41,426.92	
Ciudad Mujer Santa Ana	Contribuir a través de los servicios de asistencia legal, administrativa y de mediación, al desarrollo de las actividades de la sede ciudad mujer, ubicada en la ciudad de Santa Ana.	\$66,755.00	\$65,003.25	
Ciudad Mujer San Martín	Contribuir a través de los servicios de asistencia legal, administrativa y de mediación, al desarrollo de las actividades de la sede ciudad mujer, ubicada en el municipio de San Martín	\$77,290.00	\$73,352.58	
Ciudad Mujer San Miguel	Contribuir a través de los servicios de asistencia legal, administrativa y de mediación, al desarrollo de las actividades de la sede ciudad mujer, ubicada en el municipio de San Miguel.	\$63,265.00	\$61,513.88	
Ciudad Mujer Morazán	Contribuir a través de los servicios de asistencia legal, administrativa y de mediación, al desarrollo de las actividades de la	\$63,265.00	\$61,332.60	

	sede ciudad mujer, ubicada en el departamento de Morazán			
Totales		1,543,680.00	\$1,537,317.62	

Recursos programados y devengados durante el ejercicio financiero fiscal 2019 por la PGR²¹⁵				
Línea de trabajo	Propósito de la línea	Monto programado año 2019	Monto devengado año 2019	Total de presupuesto asignado para la PGR año 2019
Igualdad Sustantiva y Vida Libre de Violencia para las Mujeres	Brindar servicios de atención especializada en áreas legales y psicológicas para las mujeres, que garantice la igualdad y no discriminación.	\$1,125,405.00	\$1,125,405.00	\$29,704,377.00
Ciudad Mujer Lourdes Colón	Contribuir a través de los servicios de asistencia legal, administrativo y de mediación, al desarrollo de las actividades de la sede ciudad mujer, ubicada en el municipio de Colón.	\$44,345.00	\$44,343.00	
Ciudad Mujer Usulután	Contribuir a través de los servicios de asistencia legal, administrativo y de mediación, al desarrollo de las actividades de la sede ciudad mujer, ubicada en la ciudad de Usulután.	\$43,180.00	\$43,180.00	
Ciudad Mujer Santa Ana	Contribuir a través de los servicios de asistencia legal, administrativo y de mediación, al desarrollo de las actividades de la sede ciudad mujer, ubicada en la ciudad de Santa Ana.	\$66,710.00	\$66,710.00	
Ciudad Mujer San Martín	Contribuir a través de los servicios de asistencia legal, administrativo y de	\$63,265.00	\$63,265.00	

²¹⁵ Sistema Nacional de Datos, Estadísticas e Información de Violencia contra las Mujeres, *Informe Anual, Estado y Situación de la Violencia contra las Mujeres, El Salvador 2019* (San Salvador, 2020), 94.

	mediación, al desarrollo de las actividades de la sede ciudad mujer, ubicada en el municipio de San Martín.			
Ciudad Mujer San Miguel	Contribuir a través de los servicios de asistencia legal, administrativo y de mediación, al desarrollo de las actividades de la sede ciudad mujer, ubicada en el municipio de San Miguel.	\$63,265.00	\$61,513.88	
Ciudad Mujer Morazán	Contribuir a través de los servicios de asistencia legal, administrativa y de mediación, al desarrollo de las actividades de la sede ciudad mujer, ubicada en el departamento de Morazán	\$63,265.00	\$63,265.00	
Totales		\$1,469,435	\$1,468,620	

Para el análisis de los presupuestos antes indicados es necesario mencionar, que la LIE en su artículo 13, establece que la elaboración de los presupuestos con enfoque de género, deberán tener en cuenta las diferentes necesidades de mujeres y hombres, para potenciar la igualdad y acciones equitativas que hagan realidad los compromisos gubernamentales con la equidad y la igualdad. Asimismo, que el Estado deberá incorporar en su presupuesto los recursos necesarios para dar cumplimiento a dicha ley.²¹⁶

De igual forma, la LEIV establece en sus artículos 33 y 34, que el Estado a través del Ministerio de Hacienda, deberá garantizar los recursos necesarios para su ejecución.²¹⁷

²¹⁶ Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres, (El Salvador: Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, 2011), artículo. 13.

²¹⁷ Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres, (El Salvador: Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, 2011), artículos 33 y 34.

De lo anterior, cabe resaltar que de los presupuesto asignados a la PGR en los citados ejercicios fiscales, se destinó para remuneraciones del personal en el ejercicio fiscal 2020 el 77.28%²¹⁸; en el ejercicio fiscal 2021, el 89.5%²¹⁹; y en el ejercicio 2022, el 89.5%.

En tal sentido, es fundamental la cooperación que la PGR gestiona y recibe por parte de diferentes instituciones y organismos, para fortalecer los servicios esenciales y garantizar recursos de diferente índole.

Por otra parte, cabe señalar, que existen salarios dispares en la PGR, a pesar de que a cada personal según el cargo, se le asignan las mismas funciones e igual carga laboral y responsabilidades, lo cual fue señalado a través de entrevista realizada al personal institucional²²⁰, lo cual se corroboró en la Ley de Salarios para el Ejercicio Financiero Fiscal del año 2022²²¹, en las UIAEM, a nivel nacional las plazas y salarios asignados, se describen a continuación:

Tabla 9. Salarios diferenciados para personal de la PGR

Plaza	Total de plazas	Salario
Defensor Público o Defensora Publica	19	\$ 1,615.00
	12	\$1,450.00
	4	\$1,300.00
Trabajador Social o Trabajadora Social	1	\$1,440.00
	1	\$1,320.00
	1	\$1,210.00
Psicólogo o Psicóloga	7	\$1,320.00
	4	\$1,220.00
	1	\$1,170.00

²¹⁸ Procuraduría General de la República, Memoria de Labores junio 2020 - mayo 2021, 180.

²¹⁹ Procuraduría General de la República, Memoria de Labores junio 2021 - mayo 2022, 21.

²²⁰ Personal de la PGR, Auxiliar de San Salvador, entrevista por Karla Reyes, 25 de mayo de 2023.

²²¹ Ley de Salarios para el Ejercicio Financiero Fiscal del año 2022 (El Salvador: Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, 2021).

De lo anterior, son relevantes los siguientes hallazgos:

Que para los años 2021 y 2022, únicamente se detalla el presupuesto asignado a la línea de trabajo Igualdad Sustantiva y Vida Libre de Violencia para las Mujeres, sin incluir aquellas líneas de trabajo relacionadas a los servicios esenciales brindados desde las sedes de Ciudad Mujer; pero es relevante que, a pesar de que disminuyó el total del presupuesto general aprobado para la PGR en el año 2022 en comparación con el de su año inmediato anterior, a la línea de trabajo Igualdad Sustantiva y Vida Libre de Violencia para las Mujeres obtuvo se le asignó más presupuesto en comparación también al ejercicio inmediato anterior.

Que en todos los presupuestos de los citados ejercicios fiscales, la mayoría de recursos son destinados a las remuneraciones del personal, no obstante, continua siendo una necesidad, la contratación de suficiente personal en cada una de las UIAEM, pues tal y como se corroboró en las entrevistas realizadas al personal de la institución, es importante aumentar el monto presupuestario, a fin de dotarles de más personal ante la carga de trabajo, el número de casos que reciben y otro tipo de recursos, como vehículo y motorista disponibles, pues solo cuenta con uno, a fin de que pueda el personal que brinda asistencia y acompañamiento legal realizar las diligencias administrativas y judiciales necesarias, y a la vez el personal de trabajo social, realizar las visitas que deba programar, pues éste lo hace caso de disponibilidad de vehículo.

Asimismo, la sala de escucha activa y la sala lúdica, podrían ampliarse para brindar un mejor servicio. También, en entrevista realizada a usuarias que han sido beneficiadas con la atención brindada en la PGR, sugirieron la ampliación del salón de la Procuraduría auxiliar de San Salvador, que se ha destinado para las reuniones de los grupos de apoyo.

Relacionado a lo anterior, el Procurador General de la República ha reconocido la importancia de gestionar una mayor cooperación, a través de organismos internacionales, no solo para fines paliativos de las necesidades emergentes en la

Institución, sino más bien, enfocado a una inversión que le apueste a grandes proyecciones en beneficio de la población usuaria.²²²

➤ Planificación estratégica con enfoque de género

La PGR cuenta con la Unidad de Planificación y Desarrollo Organizacional, a la cual, “le corresponde diseñar estrategias encaminadas al desarrollo organizacional, para el cumplimiento de los planes estratégicos, operativos y de contingencia. Asimismo, mide y procesa los datos estadísticos generados del servicio que brinda la Institución y el control de la documentación institucional y su vigencia”²²³.

A través de esta Unidad, la PGR realizó aprobó una nueva estructura organizativa, con la que se espera incidir por ejemplo, en la planificación de un presupuesto más amplio y así fortalecer la atención a las usuarias y las acciones institucionales, en favor de los Derechos Humanos de las Mujeres.²²⁴

También, ha trabajado en adecuaciones institucionales con enfoque de igualdad y no discriminación en los diferentes manuales, instructivos, procedimientos y registros. La facilitación de procesos es importante para su optimización y facilitar el acceso a los derechos de todas las personas, principalmente aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad. En tal sentido, se ha adecuado la estructura organizativa, que busca entre otros aspectos, fortalecer la interrelación de las unidades, desarrollo organizacional y buenas prácticas laborales, lo que dio paso a la creación de Procuradurías Especializadas, incluyendo la Procuraduría Especializada para las Mujeres, de la cual dependen las UIAEM y la UIG, agrupación anterior pretende “propiciar un mejor escenario para el desarrollo de planes con mayor sensibilidad que garanticen la

²²² Procuraduría General de la República, Memoria de Labores junio 2021 - mayo 2022, Mensaje del Procurador General.

²²³ *Ibid.* 18.

²²⁴ Procuraduría General de la República, Informe de Rendición de Cuentas, octubre 2021- septiembre 2022, 12.

realización de un trabajo eficiente con calidad y calidez en beneficio de la población usuaria interna y externa”.²²⁵

Asimismo, se ha elaborado el Plan Estratégico Institucional 2023-2027 el cual contempla siete ejes rectores, entre los que se encuentra Igualdad y No discriminación, además de establecer el cumplimiento de la Política de Igualdad y No Discriminación.

Además, la PGR cuenta con la Comisión de Género, instancia que tiene como objeto, operativizar la perspectiva de igualdad en la PGR, y en tal sentido, es la responsable de “proponer, elaborar y gestionar la aprobación de los mecanismos (diagnóstico de género, política de igualdad y no discriminación y su plan de acción, presupuesto, planes de comunicaciones u otros) y demás normativas, lineamientos e instrumentos institucionales para transversalizar el principio de igualdad y no discriminación y derecho a una vida libre de violencia para las mujeres”.²²⁶ La funcionalidad de esta comisión, se basa en aspectos que se enmarcan en lo dispuesto en el artículo 4 de la LIE, relativo a los alcances de dicha ley.

En tal sentido, la Comisión de Género se encuentra conformada por: la persona Titular o quien delegue; Dirección de Servicios Institucionales; Dirección Administrativa; Gerencia de Asuntos Jurídicos, Gerencia de Planificación y Desarrollo Organizacional, Procuraduría Especializada para las Mujeres y la Unidad Institucional de Género.²²⁷

➤ Estrategia comunicacional con enfoque de género

En PGR la UIG coordina con la Unidad de Comunicaciones, a fin de que la comunicación institucional que se realice por cualquier medio, esté libre de contenidos estereotipados y con un enfoque de derechos humanos.

²²⁵ *Ibíd.* 21.

²²⁶ *Ibíd.* 11.

²²⁷ *Ibíd.* 12.

Asimismo, se realizan diferentes campañas relacionadas a la conmemoración de fechas que tienen por objetivo, reflexionar sobre los avances y promover la continuidad de los mismos, así como reivindicar los derechos de las mujeres. Otras campañas dan a conocer los servicios que se brindan a mujeres sobrevivientes de violencia.²²⁸

No obstante lo anterior, es necesario contar con un plan y una estrategia comunicacional con enfoque de género, que permita difundir ampliamente la información sobre los derechos de las mujeres, la ruta de atención y los servicios esenciales que se brindan desde la UIAEM y otras Unidades, la ubicación de las Procuradurías auxiliares, así como los grupos de autoayuda.

Lo anterior, en razón a que en entrevistas realizadas para la presente investigación, a siete usuarias, todas manifestaron que se enteraron de los servicios de la UIAEM y en particular, de los grupos de autoayuda, por amigas y conocidas, que les recomendaron acercarse a la PGR, por ello, sugirieron difundirse más este tipo de servicios esenciales, por su importancia y por lo valioso que ha sido en sus vidas para el fortalecimiento de sus autonomías.

El plan o estrategia comunicacional debe contar con un manual para aplicar el enfoque de género y el lenguaje inclusivo, en todo el contenido que se genere para publicar y difundir a través de los diferentes medios, así como en los diferentes espacios o como eventos.

En concordancia con lo anterior, para efectos de facilitar el análisis de la información de los recursos institucionales de la PGR, respecto del cumplimiento de las directrices establecidas por los organismos competentes que permiten corroborar la calidad en la prestación de los servicios esenciales dirigidos a mujeres sobrevivientes de violencia, a continuación se coloca una tabla resumen:

²²⁸ Procuraduría General de la República, Informe de Rendición de Cuentas, octubre 2019 - septiembre 2020, 8.

Tabla 10. Verificación del cumplimiento de las directrices en los servicios esenciales de la PGR

Áreas	Indicadores	Análisis de cumplimiento
Recursos institucionales		
Normativa	Protocolos, instructivos, manuales, guías para orientar a la atención de mujeres víctimas de violencia en concordancia con la legislación nacional.	<p>La PGR cuenta a nivel interno con protocolos y procedimientos establecidos que constituyen una guía para el desarrollo de programas y la presentación de servicios esenciales de atención a mujeres víctimas de violencia.</p> <p>Esta normativa se encuentra apegada a las disposiciones establecidas en la legislación nacional que protege y garantiza los derechos de mujeres.</p> <p>Sin embargo, es necesario su actualización periódica, a partir de los hallazgos del diagnóstico de género, entre estos la Política de Género institucional y su plan de acción, así como el Protocolo de prevención, atención, protección y sanción de hechos de violencia y discriminación, contra mujeres trabajadoras de la PGR.</p> <p>Así también, es necesario que todo el personal de la institución conozca dichos documentos, por lo que es necesaria su amplia divulgación.</p>
Formación	Personal multidisciplinario capacitado en materia de derechos humanos y en particular de mujeres, para la atención especializada ante el cometimiento de hechos de violencia.	<p>El personal que forma parte de la UIAEM de la PGR, auxiliar de San Salvador, se encuentra especializado para brindar una atención adecuada, con calidad y calidez.</p> <p>Se observó como buen práctica, que se consulté al personal sobre los tema en que consideran necesitan fortalecer sus conocimientos y obtener herramientas para mejorar brindar una mejor atención y acompañamiento durante los procesos; pero también se observó, que muchos procesos de formación son organizados por otras instituciones y la PGR depende de las alianzas o de la cooperación que reciba en ese sentido por parte de otras instituciones públicas y organizaciones no gubernamentales, lo cual es positivo, pero es importante, que se creen una</p>

		<p>planificación para la formación continua a través de la cual se logre un seguimiento lógico a los procesos de formación.</p> <p>Además, debe de forma progresiva capacitarse a todo el personal de la institución en materia de derechos humanos de mujeres y debe brindárseles una inducción de la normativa interna establecida para los procedimientos de atención a mujeres víctimas de violencia, a fin de orientarlas o referirlas a las UIAEM cuando se identifiquen hechos que han vulnerado sus derechos.</p> <p>También es importante incorporar sesiones para el autocuidado del personal, lo cual actualmente se hace, pero no bajo una metodología que logre los resultados que se espera en dichos procesos, pues la alta carga laboral genera estrés y eso puede afectar de forma no positiva la atención hacia las personas usuarias.</p>
<p>Recursos disponibles</p>	<p>Sala de escucha activa, en condiciones higiénicas y de privacidad. Disponibilidad de transporte, etc.</p>	<p>La PGR en cada una de sus UIAEM cuenta con salas de escucha activa en condiciones de higiene y privacidad, así como con una ludoteca para la atención de los hijos e hijas de las mujeres que se encuentran recibiendo los servicios esenciales de atención. Sin embargo, se pudo constatar para el caso de la PGR, auxiliar de San Salvador, que son salas pequeñas, que podrían ampliarse para incluir otro tipo de recursos que mejoren el servicio.</p> <p>En cuanto al transporte, la PGR, auxiliar de San Salvador, cuenta con vehículos disponibles para trasladar al personal que brinda acompañamiento a las mujeres, para la realización de las gestiones administrativas o judiciales en diferentes instituciones, sin embargo, es un solo vehículo y hay limitado personal motorista, lo que genera grandes dificultades para asegurar en ocasiones el traslado y el personal jurídico debe coordinarse con el personal de psicología o trabajo social para poder usar ese recurso.</p> <p>Asimismo, mujeres entrevistadas sugirieron sea ampliado el salón para el</p>

		desarrollo de los grupos de autoayuda, para la incorporación de más mujeres. También se cuenta con una línea telefónica para brindar asesoría y orientación y actuar de manera inmediata en caso de emergencia.
Generación de datos	Generación de datos con perspectiva de género.	Se pudo constatar a través de la revisión de la página web de la PGR, así como a través de la solicitud de información, que no actualizan de forma oportuna los datos estadísticos sobre las atenciones brindadas a mujeres víctimas de violencia. Tampoco la información incluye un enfoque interseccional, que refleje datos relevantes como: situación de discapacidad, situación de pobreza, orientación sexual, nivel de escolaridad, situación, ocupación, si se identifica como indígena o afrodescendiente, municipio de procedencia, si es de zona rural o urbana, etc. Tampoco la información se establece por UIAEM, si no únicamente a nivel de departamento.
Coordinación institucional e interinstitucional	Procedimiento para la remisión para servicios en el área de familia, niñez y adolescencia, laboral, patrimonial, notarial o penal, entre otras.	Cuando remiten internamente a las mujeres a las diferentes Unidades, no siempre las acompaña personal de las UIAEM, lo cual según expresaron a algunas mujeres entrevistadas, ha evidenciado que no todo el personal se encuentra capacitado y sensibilizado sobre derechos humanos de mujeres y que la atención no satisface sus expectativas y en ocasiones tampoco soluciona sus situaciones. Por ello calificaron a los servicios brindados por la UIAEM de la PGR, auxiliar de San Salvador, como excelentes, pero una de ellas hizo hincapié en que no podía evaluar así a toda la institución.
	Seguimiento a las referencias internas	También según lo manifestado por las mujeres usuarias entrevistadas, el personal de las UIAEM no siempre da seguimiento a los resultados de la atención brindada por otras unidades de la PGR cuando han sido remitidas, lo cual comprenden, pues han observado la carga grande de trabajo que tienen asignada.

	Prestación de servicios esenciales de emergencia y acogida.	La PGR no cuenta con un programa de casas de acogida, pero al brindar los servicios de atención, de identificar situaciones que ponen en riesgo a las mujeres, le brinda la información a las mujeres y las remiten al ISDEMU, dándole acompañamiento de ser posible.
	Atención especializada: ISDEMU, MINSAL, ISSS, Medicina Legal, PNC, FGR, PDDH, etc.	La PGR tiene diferentes mecanismos de coordinación interinstitucional, que han sido organizados por el ISDEMU, en su calidad de ente rector de la LIE y LEIV, así como de la Política Nacional para Una Vida Libre de Violencia para las Mujeres. Asimismo genera alianzas formales o no formales para poder contar con una coordinación o colaboración efectiva en la prestación de servicios esenciales, lo que permite mejorar los tiempos del servicio, optimizar recursos y evitar la duplicación de esfuerzos, así como su revictimización. Así también, para llevar a cabo procesos de formación del personal, que permita su especialización.
	Incorporación en programas para el desarrollo de las autonomías.	La PGR desarrolla diferentes programas de forma directa o través de alianzas con diferentes instituciones, para que las mujeres puedan participar en procesos de formación que les permitan incorporarse al mercado laboral o poner en marcha sus emprendimientos. Así también, para conocer diferentes oportunidades para la obtención de créditos o capital semilla.
Estructura institucional	Presupuesto con enfoque de género.	La PGR distribuye su presupuesto en líneas de trabajo, orientadas a igualdad sustantiva y vida libre de violencia para las mujeres y al apoyo que brinda a través del programa Ciudad Mujer. Sin embargo, el presupuesto es insuficiente para poder contratar suficiente personal, llevar a cabo la nivelación salarial de sus empleadas y empleados, para poder mejorar las instalaciones de las salas de escucha activa y lúdica, así como el salón asignado para las reuniones de los grupos de autoayuda, garantizar transporte y ampliar los programas o servicios institucionales.
	Planificación estratégica con enfoque de género.	Recientemente se aprobó una nueva estructura organizativa, con la que se espera incidir en la planificación de un

		<p>presupuesto más amplio y así fortalecer la atención a las usuarias y las acciones institucionales, en favor de los derechos humanos de las mujeres; también, se han trabajado adecuaciones institucionales con enfoque de igualdad y no discriminación, incluyendo la normativa como manuales, instructivos, procedimientos y registros. También se ha puesto énfasis en fortalecer la interrelación de las unidades, desarrollo organizacional y buenas prácticas laborales. El Plan Estratégico Institucional 2023-2027 contempla entre sus ejes el de Igualdad y No discriminación.</p>
	<p>Estrategia comunicacional con enfoque de género</p>	<p>Es necesario contar con un plan o estrategia comunicacional con enfoque de género y el uso del lenguaje inclusivo, en todo el contenido que se genere para publicar y difundir a través de los diferentes medios, así como en los diferentes espacios o como eventos.</p> <p>Además, se observa en los diferentes medios de comunicación y redes sociales, poca difusión de los servicios esenciales que se brindan y de los programas como los grupos de autoayuda.</p> <p>Tampoco se observa difusión de información sobre la ruta de acceso a la justicia, ni a nivel interno, de la normativa para una vida libre de violencia para las mujeres.</p>
Ruta de acceso a la justicia		
Servicios legales	<p>Información clara sobre la ruta de atención, derechos y medidas de protección que les asisten.</p>	<p>SE constató que en el procedimiento establecido por la UIAEM para la atención especializada a mujeres, y durante la ruta de acceso a la justicia, se contempla brindar información clara, precisa y oportuna a las mujeres sobre los programas o servicios disponibles, la ruta de acceso a la justicia y las medidas de protección.</p> <p>Lo anterior fue corroborado a través de las entrevistas realizadas a mujeres usuarias de la PGR, auxiliar de San Salvador.</p>
	<p>Asesoría y orientación sobre derechos y garantías procesales.</p>	<p>El procedimiento establecido por la UIAEM para la atención especializada, dispone que el persona de las UIAEM debe informar</p>

		a las personas sobre los derechos que le asisten, y las garantías procesales establecidas en la LEIV.
	Estrategia de abordaje bajo los enfoques de derechos humanos, género e interseccional.	La estrategia para el abordaje de casos que se establece por parte del personal debe ser bajo un enfoque de derechos humanos, género e interseccional, y éste se encuentra capacitado para cumplir con dicho mandato. Sin embargo, es importante documentar en los expedientes toda la información que enriquezca el análisis del caso durante el proceso.
	Acompañamiento en proceso administrativo o judicial. Identificación y actuación ante la identificación de vulneraciones a derechos durante el proceso. Seguimiento durante todo el proceso hasta su finalización. Comunicación regular con la usuaria para brindar información sobre el estado del proceso y explicar cada una de las resoluciones.	El personal de la PGR, auxiliar de San Salvador brinda acompañamiento en proceso administrativo o judicial y explica a las mujeres las diferentes etapas y los resultados de las mismas, para lo cual mantiene una información constante con las usuarias. Asimismo, tienen en lineamiento de actuar ante la identificación de vulneraciones a derechos durante el proceso, ya sea presentando escritos o dando aviso a las instituciones competentes.
Programas o servicios esenciales de atención		
Servicios psico-emocionales y trabajo social	Primeros auxilios psicológicos y otros servicios esenciales de emergencia. Atención psicológica y emocional y grupos de autoayuda	Se constató que la PGR brinda atención en crisis y primeros auxilios psicológicos para estabilizar a las mujeres víctimas de violencia. El personal se encuentra capacitado para ello. Asimismo, brindan atención psicológica a través de sesiones programadas, cuya cantidad varía dependiendo de las necesidades identificadas. Los grupos de autoayuda han sido muy bien evaluado por las mujeres, su enfoque permite salir del círculo de la violencia, desarrollar habilidades en las mujeres, retomar o elaborar su plan de vida, fortalecer su autoestima, entre otros beneficios.

	Identificación de recursos familiares o de otro tipo. Identificación e inserción a programas para el desarrollo de las autonomías	LA PGR cuenta con personal de trabajo social que lleva a cabo una labor fundamental en la identificación de situaciones que deben ser abordadas, lo que permite tener un abordaje integral. Además, realizan la identificación de redes de apoyo, incluyendo recursos familiares, así como la identificación de programas para el desarrollo de las autonomías de las mujeres, a los cuales se pueden incorporar si así lo desean.
--	--	--

3.6. Propuesta de fortalecimiento de la atención a mujeres víctimas de violencia en la PGR

Uno de los principales obstáculos a los que se enfrentan la mayoría de instituciones públicas en la prestación de servicios esenciales a mujeres sobrevivientes de violencia, es el insuficiente presupuesto que año con año les es asignado, sin embargo, el aumento de los recursos no se traduce *per se* en la mejora de cobertura y disponibilidad de servicios esenciales, atención diligente y oportuna, con calidad y calidez, pues si dicho presupuesto no es acompañado por una planificación ordenada y lógica con base a las principales necesidad identificadas, junto a una clara medición de los logros y resultados, no se traducirán en el aumento de las capacidades de la UIAEM, la UIG, así como de otras Unidades, a las que usualmente se derivan a las mujeres para resolver situaciones que les afectan, es decir, no se cumplirán los objetivos esperados.

En tal sentido, la propuesta de fortalecimiento institucional, se basa en los diferentes hallazgos encontrados y las directrices o estándares establecidos por los organismos competentes, abordando tres estrategias y sus respectivas áreas de acción, que se consideran fundamentales para el mejoramiento de la prestación de los servicios esenciales de atención a mujeres sobrevivientes de violencia:

Estrategia 1: Implementar procesos internos permanentes para mejorar la calidad y calidez de los servicios integrales de atención a mujeres sobrevivientes de violencia.

- Normativa con enfoque de género y capacitación del personal

Se pudo identificar, que si bien, ésta se encuentra en concordancia con la CEDAW, Convención de Belém do Pará, LIE y LEIV, entre relacionada en materia de derechos humanos, se evidenció que no todo el personal la conoce, ni ha sido capacitado en materia de derechos humanos de las mujeres, legislación que reconoce y garantiza sus derechos y ni transversalización de los enfoques de derechos humanos, género e interseccional.

En tal sentido, la formación progresiva de todo personal coadyuvaría con una mejor orientación a mujeres usuarias en las diferentes áreas de atención, desde la recepción, que es la primera entrada general a la institución, la cual es clave para dirigir a las mujeres a la UIAEM, pues el personal entrevistado manifestó, que es frecuente recibir a mujeres que han sido remitidas por situaciones que deben resolverse en otras Unidades, pero por el simple hecho de ser mujeres, las remiten directamente a la UIAEM. Por lo que se necesita que además de que tengan conocimientos generales, desarrollen sensibilidad y empatía.

Es importante además, que todo el personal desde las diferentes unidades de atención, incorporen los enfoques antes mencionados, en la elaboración de escritos como demandas o contestaciones de demandas, recursos a interponer en caso de ser necesario, así como en las diferentes etapas procesales, como en las audiencias a través de sus alegatos; y en toda comunicación, como oficios.

También, en las diferentes unidades es trascendental erradicar la revictimización y en el marco de las competencias y de las posibilidades que tenga el personal, garantizar procesos ágiles. Además, en caso de dificultad por parte de las usuarias para la obtención de documentos para realizar las diligencias necesarias para solucionar las diferentes situaciones por las que acuden a solicitar los servicios, facilitarles o apoyarles con la obtención de la misma.

Lo anterior, requiere de la elaboración de un plan institucional de formación para la igualdad y vida libre de violencia para las mujeres.

La institución cuenta con un Protocolo prevención, atención, protección y sanción de hechos de violencia y discriminación contra mujeres trabajadoras de la PGR, el cual debe ser ampliamente conocido por el personal, siendo necesaria su divulgación y su aplicación oportuna y diligente.

Además, el personal institucional debe conocer la ruta de acceso a la justicia y los programas o servicios esenciales de atención.

- Gestión integral del talento humano con enfoque de género.

Promoción al interior de la PGR en todas sus dependencias de la participación de mujeres en cargos claves para la toma de decisiones.

Brindar oportunidades laborales a un mayor porcentaje de mujeres, inclusive en trabajos no tradicionales, como motoristas. Actualmente solo una mujer es motorista en la Procuraduría auxiliar de San Salvador y es subcontratada.

Generación de oportunidades de ascenso y promoción del personal con base al mérito por su esfuerzo, desempeño, logros o resultados, llevando a cabo procesos de contratación a través de concursos internos y externos que sean públicos, pues de la revisión de diferentes medios de comunicación se evidenció que no se publican dichos procesos.

Lo anterior, también incluye esos procesos de selección, inducción y desarrollo del personal se lleven a cabo bajo una perspectiva de género.

También es fundamental que se garantice la igualdad salarial, cumpliendo el derecho a la igualdad establecido en el artículo 3 de la Constitución, y el principio de igualdad de remuneración por trabajo de igual valor, pues la existencia de salarios diferenciado para personal que ostenta el mismo cargo y las mismas responsabilidades, lo cual les desmotiva. Garantizar la dignidad de las personas otorgándoles el salario que

les corresponden evidencia el compromiso institucional por el respeto de los derechos humanos. Además evita desigualdades por razones de género, pues muchas de las personas con salarios inferiores, son mujeres.

➤ Transversalización del enfoque de género en el quehacer institucional

La transversalización del enfoque de género implica un proceso de evaluación de las implicaciones que cualquier acción, programa o proyecto tiene para las mujeres y hombres de forma diferenciada. Que es una estrategia para que las necesidades y experiencias de mujeres y hombres sean parte integral del diseño, ejecución, monitoreo y evaluación de políticas, programas, proyectos y acciones, asegurando que se beneficien de manera equitativa y no se perpetúe la desigualdad.

Para llevar a cabo la transversalización del enfoque de género en el quehacer institucional, es fundamental identificar las debilidades de cada una de las Unidades y fortalecerlas a través de orientaciones claras para detectar el posible cometimiento de hechos de violencia por razones de género, violencia intrafamiliar o discriminación, así como realizar análisis para identificar la aplicación en los procesos de sesgos o estereotipos de género y múltiples discriminaciones.

También, es necesario establecer mecanismos adecuados y fiables para medir los progresos.²²⁹

➤ Comunicación institucional con enfoque de género

Deben elaborarse e implementarse lineamientos para la transversalización del enfoque de género en las comunicaciones institucionales.

²²⁹ Organización Internacional de Trabajo, Instrumentos para la Igualdad de Género, acceso el 05 de mayo de 2023, <https://www.ilo.org/gender/Aboutus/ILOandgenderequality/lang--es/index.htm>

La aplicación del enfoque de igualdad y el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia debe realizarse en todos los procesos comunicativos a nivel interno y externo.

Para lo anterior, es importante elaborar e implementar lineamientos para la transversalización del enfoque de género en las comunicaciones institucionales, los que deben incluirse en la Estrategia o Plan de Comunicación de la PGR en todos los niveles y medios comunicativos, tales como: comunicados, discursos de la persona titular y redes sociales; así como, en los contenidos, diseño y elaboración de todos los productos de campañas publicitarias institucionales.

Es de gran importancia el uso del lenguaje inclusivo, de conformidad a lo establecido en el artículo 15 de la LIE, para lo cual, debe erradicarse el sexismo en la comunicación institucional y social, lo que implica entre otros aspectos, reconocer a las mujeres, hombres y población LGTBIQ+. Además, debe promoverse una imagen de las mujeres y población LGTBIQ+ igualitaria, plural y no estereotipada.

En los eventos de la PGR, debe garantizarse una representación paritaria de las mujeres y hombres intervengan, y en caso de contarse con participación o contenido artístico, debe verificarse que su contenido no sea sexista, ni incluya violencia simbólica implícita o explícita.

Deben tenerse en cuenta la diversificación de los medios, estudiar los formatos y los medios de difusión más adecuados para que el discurso y la publicidad lleguen por igual a mujeres y hombres, valorando propuestas comunicativas diseñadas específicamente para el público objetivo, y seleccionando los medios y horarios a los que tienen acceso, entre otros aspectos.

En la comunicacional institucional deben difundirse los logros, avances y cumplimiento de los compromisos institucionales para la igualdad, equidad y erradicación de la discriminación y violencia contra las mujeres, para ello es importante reflejar la

información institucional producida, relacionada a los datos con perspectiva de género, que permitan evidenciar las necesidades identificadas, los programas, proyectos y servicios que han sido orientados a satisfacerlas, tal como lo han venido haciendo en los informes de rendición de cuentas.

La Gerencia de Comunicaciones es la principal responsable de aplicar los lineamientos a los discursos, contenidos e imágenes de campañas y demás comunicación institucional (discursos oficiales, campos pagados, sitios web, promocionales y demás). La Unidad de Género deberá monitorear la calidad y asesorar sobre la información que divulga la institución, para lo cual deberán dichas áreas mantener estrecha relación y coordinación, a fin de garantizar la aplicación de la normativa.

➤ Participación ciudadana con perspectiva de género.

Es fundamental la participación de las mujeres y demás población beneficiaria en el diseño de programas, proyectos y servicios, para incorporar en estos sus expectativas y necesidades, lo que coadyuva a alcanzar los objetivos esperados.

Para lo anterior, es fundamental el diseño e implementación de un manual para el fomento de la participación ciudadana con perspectiva de género.

En este se deben incorporar buenas prácticas identificadas en el Diagnóstico Institucional de Género de la PGR.

Estrategia 2: Establecer estrategias de financiamiento que promuevan la mejora de la calidad de la atención en la prestación de servicios esenciales de atención.

➤ Asignación presupuestaria con enfoque de género

Si bien la Asamblea Legislativa, es la institución competente para aprobar el Presupuesto General de la Nación, la PGR debe justificar en forma oportuna y clara, la importancia y la necesidad de contar con más recursos, de ahí que sea también relevante la generación de datos estadísticos con enfoque de género que permitan identificar que ante la demanda de los servicios esenciales por parte de personas usuarias, es fundamental contar con suficiente personal y otros recursos indispensables para acercarse a la población y satisfacer sus necesidades y expectativas.

En ese sentido, deben incluirse partidas presupuestarias para la creación de nuevos servicios, programas y proyectos específicos para mujeres y población en situaciones de vulnerabilidad.

Pero también, es necesaria que la información sea generada bajo un enfoque interseccional, que el sistema de estadísticas se alimente con variables que permitan identificar múltiples discriminaciones para buscar soluciones integrales.

Así también, es fundamental la continuidad los convenios y otras estrategias de coordinación interinstitucional, pues ello incrementa la incidencia y el alcance de los programas o servicios esenciales de atención a un costo menor. La puesta en común de recursos humanos y financieros reduce la duplicación de esfuerzos. La coordinación ofrece oportunidades para compartir recursos, conocimientos prácticos, buenas prácticas, innovación e investigación.²³⁰

Los servicios sociales y psicológicos deben ser accesibles y efectivos. Los servicios legales para denunciar los actos de violencia y discriminación y dar acompañamiento a las mujeres deben universalizarse, en particular hasta las zonas rurales. La institución debe incrementar el número de trabajadoras sociales, psicólogas

²³⁰ Programa Mundial de las Naciones Unidas sobre Servicios Esenciales, Módulo 5: Coordinación y Gobernanza de la Coordinación, 9.

y abogadas de oficio disponibles para mujeres sobrevivientes de violencia y discriminación de forma gratuita.

En general, debe fortalecerse la capacidad institucional en términos de recursos financieros, humanos y de capacitación, que coadyuven a combatir el patrón de impunidad frente a casos de violencia contra las mujeres.

Estrategia 3: Fortalecer la coordinación y la gobernanza del sistema de atención a mujeres sobrevivientes de violencia.

- Elaborar un mapa de actores claves y de servicios esenciales que brindan a mujeres sobrevivientes de violencia

Es importante elaborar un mapa de actores claves y los programas que ejecutan a nivel local y nacional y establecer alianzas para la coordinación y articulación, a fin de remitir a las mujeres de forma oportuna para ser beneficiadas a través de los mismos, de acuerdo a sus necesidades.

- Fortalecimiento de la articulación y coordinación institucional e interinstitucional

La PGR a nivel interno, tal como se ha mencionado en párrafos anteriores, ha trabajado en adecuaciones en los diferentes manuales, instructivos, procedimientos y registros para transversalizar el enfoque de igualdad y no discriminación en los servicios que brinda a través de sus diferentes unidades y sedes auxiliares. Asimismo, ha adecuado su estructura organizativa, con el objetivo de fortalecimiento de la interrelación de las unidades, el desarrollo organizacional y buenas prácticas laborales, entre otros aspectos.

Lo anterior es importante en razón de que la normativa contribuirá a crear mecanismos y procesos coherentes que orienten a la obtención de los resultados esperados y promueva la rendición de cuentas sobre las respuestas coordinadas, sin

embargo, es necesario realizar evaluaciones periódicas para corroborar que se esté llevando a cabo de forma efectiva dicha coordinación a nivel interno.

En cuanto a la coordinación interinstitucional, esta es fundamental para diseñar y adoptar servicios integrales, integrados e intersectoriales, bajo una perspectiva de género, mediante el establecimiento de diferentes mecanismos de articulación y el diálogo entre los programas y servicios nacionales y locales destinados a mujeres sobrevivientes de violencia y discriminación, con una definición clara de las funciones y responsabilidades.

En tal sentido, la PGR debe fortalecer sus alianzas con entidades claves para asegurar respuestas coordinadas que permitan situar a las mujeres en el centro de cualquier intervención o respuesta institucional, accediendo a personal especializado que tenga la capacidad de identificar las múltiples necesidades y realizar las derivaciones pertinentes, lo que permitirá entre otros aspectos, un abordaje integral y coherente de los casos, acortar los tiempos de respuesta , evitar la duplicidad de esfuerzos y la revictimización.

CONCLUSIONES

1. El sistema patriarcal se comenzó a configurar desde hace más de 4,000 años y desde entonces, ha promovido en todas las sociedades la subordinación de las mujeres respecto de los hombres, justificando el cometimiento de la violencia para sostener los privilegios de los hombres y ha sido bajo estas creencias, sesos o estereotipos que históricamente se crearon y establecieron normas e instituciones que han permitido se perpetue hasta la actualidad, sobre todo culturalmente, pues hay resistencia en el cumplimiento eficaz de las obligaciones asumidas por los Estados al ratificar instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos, y que han permitido junto a la lucha de las mujeres, avances para reconocer y establecer nueva normativa e institucionalidad para garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.

2. Producto de la lucha feminista y de mujeres se han logrado avances de gran relevancia como la aprobación en la normativa nacional e internacional y la creación de instituciones con competencias en la prevención y la atención de la violencia contra las mujeres, sin embargo, los altos índices de hechos de violencia que se continúan registrado evidencian que sigue siendo un reto importante su aplicación y funcionamiento adecuado para garantizar de forma efectiva el derecho de las mujeres una vida libre de violencia.

3. Las instituciones competentes en la atención de mujeres sobrevivientes de violencia, han adecuado su normativa interna y su infraestructura para dar cumplimiento a la legislación, estableciendo programas y servicios esenciales de atención, sin embargo, cuentan con recursos limitados e insuficientes para satisfacer la demanda de mujeres sobrevivientes de violencia, así como para poner en marcha programas integrales que aborden sus necesidades y desarrollar sus autonomías.

4. La PGR en la prestación de servicios para mujeres sobrevivientes de violencia realiza esfuerzos de coordinación tanto a nivel interno como con diferentes instituciones

competentes en la materia, lo cual se reconoce como un avance importante para asegurar procesos más ágiles, la optimización de recursos y evitar la duplicidad de esfuerzos y lo que coadyuva con la garantía de una respuesta inmediata y diligente, sin embargo a nivel interno se observaron debilidades de comunicación y de capacidades técnicas por parte del personal, lo que provoca revictimización y que no se resuelvan de manera adecuada las necesidades de las usuarias y a nivel interinstitucional se observó que no existen una coordinación eficaz en particular con la FGR.

5. La ruta de acceso a la justicia para las mujeres sobrevivientes de violencia, que ha sido establecida por la PGR como parte de su proceso interno para la atención desde las UIAEM, cumple con las características requeridas llevar a cabo un análisis que permita una respuesta integral y las derivaciones necesarias en caso de requerirse, tanto a nivel interno, como a otras instituciones.

6. Los servicios esenciales que brinda la PGR a mujeres sobrevivientes de violencia cumplen con las condiciones para evitar la revictimización, atender en condiciones higiénicas y de privacidad, con calidad y calidez, dando prioridad a la atención en crisis; así como también, asesorar e informar sobre los derechos que les asisten, las medidas relativas a su protección y seguridad, los servicios de emergencia y acogida, realizar seguimiento de los casos y mantenerles informadas sobre el estado en que se encuentran las actuaciones jurídicas o administrativas de sus denuncias.

7. El personal de las UIAEM de la PGR, se encuentra capacitado para la atención especializada a mujeres sobrevivientes de violencia y cuentan con lineamientos específicos, rutas y protocolos claros para colaborar en el acceso a la justicia, la reparación y restitución de sus derechos, sin embargo, no todo el personal institucional está capacitado y sensibilizado en la materia, provocando en muchas ocasiones revictimización y una atención deficiente cuando éstas son derivadas internamente.

8. La PGR tiene una amplia demanda de servicios esenciales para mujeres sobrevivientes de violencia, por lo que la carga laboral es elevada, lo que provoca que

en ocasiones el personal no pueda profundizar en los casos y dar toda su capacidad para lograr un abordaje integral, generándose una afectación no positiva en los resultados, aunado a ello, no se les brindan todos los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones. Además, no se cuenta una política que dé cumplimiento al principio de igualdad salarial, lo que genera desmotivación en el personal;

9. Uno de los programas exitosos de la PGR son los grupos de autoayuda, los cuales se desarrollan a través de la participación activa de mujeres sobrevivientes de violencia, quienes valoran ese espacio y lo reconocen como suyo, pues en entrevista realizada a una muestra que fue seleccionada por la Procuraduría Especializada para las Mujeres de la PGR, estas opinaron que han logrado fortalecer su autoestima y retomar su plan de vida, la creación de redes de apoyo y de ayuda mutua, así como tener oportunidades para desarrollarse incluso económicamente a través de emprendimientos o la búsqueda de empleos.

10. Se identificaron oportunidades de mejora para el fortalecimiento de la atención de mujeres sobrevivientes de violencia en la PGR, Auxiliar de San Salvador, las cuales pueden ser retomadas en todas sus sedes a nivel nacional y están relacionadas a la capacitación continua del personal; establecimiento de planificación, estrategia comunicacional, presupuesto y generación de datos con enfoque de género; ampliación y creación de nuevos programas para contribuir al desarrollo de las autonomías de las mujeres; y robustecer la coordinación interna e interinstitucional, entre otras.

RECOMENDACIONES

1. Es necesaria la voluntad política de personas que tiene a cargo instituciones claves para adoptar políticas públicas para la prevención y atención de la violencia contra las mujeres, que incluyan dentro de sus estrategias, aquellas orientadas a generar una transformación cultural profunda, que promueva una comprensión y una conciencia social sobre la importancia de prevenir la violencia contra las mujeres, reconocer y garantizar sus derechos.

2. La PGR debe fortalecer la relación de trabajo articulado a nivel interno, para que todas las unidades atiendan a las mujeres bajo los enfoques de género y derechos humanos; asimismo, debe robustecerse la comunicación y coordinación interinstitucional para asegurar que sigan llevándose a cabo procesos ágiles, se optimicen los recursos y se evite la duplicidad de esfuerzos, principalmente con la FGR a fin de que durante los procesos administrativos y judiciales, personal de la UIAEM puedan aportar también desde su experiencia, elementos que se consideren importantes para el análisis de los casos y fundamentar una acusación bajo los enfoques derechos humanos, género e interseccional y activar los recursos disponibles cuando se observe que se están vulnerando los derechos de las mujeres a quienes les están brindando acompañamiento.

3. Es importante que todas las instituciones y en particular la PGR, generen alianzas de articulación con otras instituciones y organizaciones de la sociedad civil, para se sugiere elaborar un mapa de actores claves y de los programas que ejecutan a nivel local y nacional a fin de remitir a las mujeres de manera oportuna y lograr que estas sean beneficiadas con base a sus necesidades.

4. En la PGR es necesaria una estrategia comunicacional que incluya la difusión a nivel interno y externo de sus competencias institucionales, la ruta de acceso a la justicia para las mujeres sobrevivientes de violencia de forma clara, sus programas y servicios esenciales de atención, así como información sobre los derechos de las mujeres y las garantías procesales.

5. La PGR debe contar con un plan de formación continua dirigido a todo el personal de la institución, no solo el de las UIAEM o la Procuraduría Especializada para las Mujeres, y este debe estar orientado a reforzar los conocimientos para brindar una atención adecuada a las mujeres. El nuevo personal que se incorpore debe recibir un proceso de inducción sobre la materia. También, deben fortalecerse los conocimientos para la atención de mujeres con discapacidad, adultas mayores, entre otras cuya situación las coloca en mayor vulnerabilidad.

6. El enfoque de género es un eje transversal, por tanto, la PGR debe asegurarse de que todo el personal asignado a las diferentes unidades sepa identificar cuando los hechos descritos por una usuaria pueden constituir violencia por razones de género y en tal sentido, fundamentar los procesos administrativos o judiciales bajo esa perspectiva, así como orientar o derivarles a las mujeres al área especializada que corresponda. De ahí que internamente, en la institución debe existir una comunicación y coordinación eficiente y eficaz, que busque resolver la situación o situaciones que afectan la vida de las mujeres y la de sus familias.

7. Para garantizar una respuesta ágil y oportuna, la PGR debe contratar suficiente personal con formación multidisciplinaria. Además, tanto el personal ya contratado como el de nuevo ingreso que ostenta el mismo cargo y tiene asignadas las mismas funciones, debe gozar de igualdad salarial, tal como lo establece la Constitución de la República y la normativa en la materia.

8. Es necesario dotar a las UIAEM herramientas tecnológicas y sistemas de registro que generen datos con perspectiva de género, en el que se evidencien situaciones que las colocan en mayor situación de vulnerabilidad, desde un enfoque interseccional. También, poner a disposición suficientes recursos como transporte y motoristas, y crear nuevos programas o fortalecer los que actualmente ejecutan para el desarrollo de las autonomías de las mujeres, principalmente la autonomía económica. Asimismo, ampliar los espacios como la sala de escucha activa, la sala lúdica y la sala

de reuniones de los grupos de autoayuda pues actualmente dichos espacios son reducidos, lo que no permite la realización de todas las actividades o la inclusión de más participantes.

9. La PGR fortalecer su estrategia comunicacional con enfoque de género y difundir ampliamente a través de los medios disponibles, información que contribuya a transformar las normas sociales y culturales que propician la violencia y que permita que la población en general y en particular a las mujeres, conozcan la ruta de atención y los servicios que brinda la institución. A nivel interno, debe difundir los diferentes instrumentos que permitan la transversalización del enfoque de género en cada una de las Unidades, incluyendo Protocolo prevención, atención, protección y sanción de hechos de violencia y discriminación contra mujeres trabajadoras de la PGR.

10. La PGR debe fortalecer a los grupos de autoayuda de mujeres sobrevivientes de violencia, a través de la promoción de programas y la generación de oportunidades y para el desarrollo de sus autonomías, en particular la económica, pero bajo una visión transformadora, es decir, que permita a las mujeres cambiar sus realidades; asimismo, deben mejorarse y ampliarse las instalaciones en las que se llevan a cabo sus actividades.

BIBLIOGRAFÍA

- **Libros**

Alianza por los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Juventud. “*Estudio situación de los derechos de la niñez y adolescencia en el periodo 2011-2016*”. San Salvador, 2018.

Beauvoir, Simone. “*El Segundo Sexo*”. Buenos Aires, 1987.

Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento y Banco Mundial. *Hoja de Ruta para el Diseño de una Plataforma Integrada de Gestión de Casos de Violencia contra las Mujeres para el Estado Chileno*. Santiago, 2021.

Cortez Alegría, Alba Evelyn. *Introducción a la Jurisdicción Especializada para una Vida Libre de Violencia y Discriminación para las Mujeres*. San Salvador, 2021.

Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH). Estándares Jurídicos vinculados a la igualdad de género y a los derechos de las mujeres en el sistema interamericano de derechos humanos: desarrollo y aplicación. Washington, 2015.

Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH). *Principales estándares y recomendaciones en materia de violencia y discriminación contra mujeres, niñas y adolescentes Violencia y discriminación contra mujeres, niñas y adolescentes: Buenas prácticas y desafíos en América Latina y en el Caribe*. Washington, 2019.

Comisión Interamericana de Mujeres (CIM). *COVID-19 en la vida de las mujeres: Razones para reconocer los impactos diferenciados*. Washington, 2020.

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). *La marca imborrable de la violencia sexual en los niños y niñas*. New York, 2019.

Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA). *A Guide in Support of National Human Rights Institutions: Country Assessments and National Inquiries on Human Rights in the Context of Sexual and Reproductive Health and Wellbeing*. New York, 2019.

Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) y Ministerio de Salud (MINSAL). *Maternidad y Unión en niñas y adolescentes: Consecuencias en la vulneración de sus derechos, El Salvador 2015, Informe Final*. San Salvador, 2016.

Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA). *Llegar a cero embarazos en niñas y adolescentes – Mapa El Salvador 2020*, primera edición. San Salvador, 2021.

Fundación Dr. Guillermo Manuel Ungo (FUNDAUNGO). *El contínuum de la violencia sexual contra las mujeres en El Salvador: Identificación de los factores que la determinan y sus impactos en las mujeres jóvenes de 15 a 29 años*. San Salvador, 2021.

Fundación Mujeres y Movimiento de Mujeres Mélida Anaya Montes. *Mapa de Riesgo de Violencia contra las mujeres Santa Ana, una herramienta de prevención de la violencia machista en El Salvador*. San Salvador, 2017.

Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU). *Directorio de Unidades Institucionales de Atención Especializada para las Mujeres e Instituciones afines a nivel nacional*. San Salvador, 2019.

Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU). *Lineamientos Institucionales para la Transversalización de la Igualdad, No Discriminación y Vida Libre de Violencia para las Mujeres en las Instituciones del Estado*. San Salvador, 2022.

Lagarde y de Los Ríos, Marcela. *Mujeres, globalización y derechos humanos. El derecho humano de las mujeres a una vida libre de violencia*. España: Universidad de Valencia, 2010.

Lagarde y de Los Ríos, Marcela. Género y feminismo, Desarrollo humano y democracia, *El género, fragmento literal: La perspectiva de género*. Madrid, 1996.

Lerner, Gerda, *La Creación del Patriarcado*. Nueva York: Oxford University, 1986.

Ministerio de Salud. *Lineamientos técnicos de atención integral en salud de las personas afectadas por violencia*. San Salvador, 2019.

Ministerio de Salud. *Protocolo para el abordaje de atenciones en el período preconcepcional, prenatal, parto, puerperio y emergencias obstétricas desde una perspectiva de derechos humanos*. San Salvador, 2022.

Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC), *Rutas críticas en materia de atención a mujeres en situación de violencia en México*. Ciudad de México, 2019.

Organización de Mujeres Salvadoreñas por la Paz (ORMUSA), *La cultura de la violación, factores estructurales y culturales*, Propuesta para una nueva arquitectura para la construcción de nuevos imaginarios sociales. San Salvador, 2022.

Organización de Mujeres Salvadoreñas por la Paz (ORMUSA), *El Salvador. Ruta crítica de atención de la violencia contra las mujeres, con énfasis en la violencia sexual y el feminicidio*, San Salvador, 2020.

Organización Panamericana de la Salud (OPS), “Comprender y abordar la violencia contra las mujeres. Violencia sexual”. Washington, 2013.

Pautassi, Laura y Gherardi, Natalia. *Guía práctica para la aplicación del sistema de indicadores de progreso para la implementación de la convención de Belém do Pará, Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará y Comisión Interamericana de Mujeres*. Washington, 2015.

Procuraduría General de la República. *Instructivo de Acciones Positivas a favor de la Mujer*. San Salvador, 2022.

Procuraduría General de la República. *Procedimiento de atención por delitos contra mujeres en razón de su sexo*. San Salvador, 2022.

Procuraduría General de la República. *Sobreviviente: Historias de mujeres....*San Salvador, 2021.

Programa Mundial de las Naciones Unidas sobre Servicios Esenciales para las Mujeres y las Niñas sometidas a Violencia, "Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia, Elementos centrales y directrices relativas a la calidad de la atención". Nueva York, 2015.

Sagot, Montserrat y Carcedo, Ana. *Ruta Crítica de las Mujeres Afectadas por la Violencia Intrafamiliar en América Latina (Estudios de Caso de Diez Países)*. OPS/OMS, Programa Mujer, Salud y Desarrollo. San José, 2000.

Sanahuja Yll, María Encarnación. *Cuerpos sexuados, objetos y prehistoria*. Madrid, 2002.

Triviño, Beatriz Ranea. *Feminismos, Antología de Textos Feministas para Uso de las Nuevas Generaciones, y de las que no lo son tanto*. Madrid, 2019.

- **Publicaciones periódicas**

Bolaños Vásquez, Hazel Jasmín. "Regulación jurídico-penal de los delitos sexuales en El Salvador. Análisis desde una perspectiva de género". *Revista Realidad y Reflexión*, n. 41 (2015): 79.

Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH). “*Informe sobre Situación de Derechos Humanos en El Salvador*”. Washington, 2021.

Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH). “*Informe Violencia y discriminación contra mujeres, niñas y adolescentes: Buenas prácticas y desafíos en América Latina y en el Caribe*”. Washington, 2019.

CIDH, Relatoría sobre los derechos de la mujer. “*Informe Acceso a la justicia para mujeres víctimas de violencia en las américas*”. Washington, 2007.

Facio, Alda y Fries, Lorena. “*Feminismo, Género y Patriarcado*”. Academia, *Revista sobre Enseñanza del Derecho*. Buenos Aires (2005): 259.

Fondo de Población de las Naciones Unidas El Salvador (UNFPA). *Encuesta Nacional de Violencia Sexual contra las Mujeres 2019*. San Salvador (2022).

Hernández Corrochano, Elena. “*Darwin, los antropólogos sociales y las mujeres*”, *Clepsydra: Revista Internacional de Estudios Feministas y Teoría del Género*, n.9. Madrid (2010).

Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU). “*Memoria de Labores 2019-2020, El Salvador, 2020*”. San Salvador (2021).

Miralles, Raquel. “*Cultura de la Violación: una cuestión política*”. *Revista Libre Pensamiento* n°102. Madrid (2020): 83.

Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos (PDDH). “*Informe especial sobre el estado de los derechos sexuales y derechos reproductivos con énfasis en niñas, adolescente y mujeres, El Salvador*”. San Salvador (2016).

Procuraduría General de la República, Coordinación Nacional UAEM, Grupos de Autoayuda, brochure informativo.

Procuraduría General de la República. “*Informe de Rendición de Cuentas de las acciones realizadas en la Procuración de los Derechos Humanos de las Mujeres, octubre 2019 – septiembre 2020*”. San Salvador (2020).

Procuraduría General de la República, “*Informe de Rendición de Cuentas de las Acciones Realizadas en la Procuración de los Derechos Humanos de las Mujeres, periodo octubre 2021-septiembre 2022*”. San Salvador (2022).

Procuraduría General de la República. “*Memoria de Labores junio 2020 – mayo 2021*”. San Salvador (2021).

Procuraduría General de la República. “*Memoria de Labores junio 2021 – mayo 2022*”. San Salvador (2022).

Silva, José Enrique. “Introducción al Estudio del Derecho Penal Salvadoreño”. La Universidad, Publicación Bimestral de la Universidad de El Salvador. San Salvador (1971).

Sistema Nacional de Datos, Estadísticas e Información de Violencia Contra las Mujeres. “*Informe Anual El Salvador 2019*”. San Salvador (2020).

Sistema Nacional de Datos, Estadísticas e Información de Violencia Contra las Mujeres. “*Informe Anual El Salvador 2020*”. San Salvador (2021).

Sistema Nacional de Datos, Estadísticas e Información de Violencia Contra las Mujeres. “*Informe Anual El Salvador 2021*”. San Salvador (2022).

Sistema Nacional de Datos, Estadísticas e Información de Violencia Contra las Mujeres. “Informe Semestral El Salvador, enero a junio de 2022”. San Salvador (2022).

- **Tesis**

Escalante Jiménez, Marta Cecilia, Orellana Orellana, María Magdalena y Miranda López, Fátima Guadalupe, “El Delito de Violación en Menor e Incapaz en el Código Penal Salvadoreño”. Tesis para optar al grado de licenciatura en Ciencias Jurídicas, Universidad de El Salvador, 2009. <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/3832/1/EL%20DELITO%20DE%20VIOLACION%20EN%20MENOR%20E%20INCAPAZ%20EN%20EL%20C%20C3%93DIGO%20PENAL%20SALVADORE%20C3%91O.pdf>

- **Documento presentado en conferencias, ponencias o congresos**

Alianza por los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Juventud. *Comunicado de prensa*. San Salvador, 4 de abril 2023.

Asamblea General de las Naciones Unidas. Informe del Secretario General. *Intensificación de los esfuerzos para eliminar todas las formas de violencia contra las mujeres y las niñas*. Ginebra, 2022.

Colectiva Feminista para el Desarrollo Local. *Nada sobre nosotras, sin nosotras*, Plataforma de demandas por la Igualdad. San Salvador, 2018.

Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH). *Comunicado de prensa No.165/2017. CIDH exhorta a todos los Estados a adoptar medidas integrales e inmediatas para respetar y garantizar los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres*. Washington, 23 de octubre 2017.

Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH). *Información emitida en el marco de la visita in loco realizada por a El Salvador*. Archivo CIDH. San Salvador, diciembre de 2019.

Equipo Humanitario de País El Salvador. *Subsector de Violencia Basada en Género, Taller de Construcción del Procedimiento operativo estándar de violencia basada en género en contexto humanitario y de emergencias*. San Salvador, 2023.

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). *La marca imborrable de la violencia sexual en los niños y niñas*. Comunicado de Prensa. San Salvador, 15 de noviembre de 2019.

Red Feminista frente a la Violencia contra las Mujeres (REDFEM). *Informe de la situación de violencia contra las mujeres*. San Salvador, 2022.

- **Sitio web**

“Banco Interamericano de Desarrollo, Iniciativas de Género, Servicios de Calidad, Ciudad mujer: servicios integrados para el empoderamiento de la mujer”, acceso el 15 de mayo de 2023, <https://www.iadb.org/es/gender-and-diversity/ciudad-mujer-servicios-integrados-para-el-empoderamiento-de-la-mujer>

“Corte Suprema de Justicia, *Dirección de Atención Integral a las Mujeres y Acceso a la Justicia*”, acceso el 12 de enero de 2023, <https://www.csj.gob.sv/unidad-tecnica-de-atencion-integral-a-victimas-y-genero-objetivos/>

“Filiación Institucional: Observatorio de la Mujer – Hospital Centro de Salud J. Z. Santillán (Tucumán), Proyecto de Investigación “Familia, Colectividades y Cuestión Social” Consejo de Investigaciones de la Universidad Nacional de Tucumán”, acceso el 19 de mayo de 2023, <http://mdstuc.gob.ar/2017/05/08/observatorio-la-mujer/>

“Hospital Nacional de la Mujer "Dra. María Isabel Rodríguez", Portal de Transparencia, Inscripciones de embarazadas atendidas en la red de establecimientos de salud del MINSAL, por departamentos y grupos de edad, períodos de enero a diciembre 2019 y 2020 y de enero a septiembre 2021”, acceso el 30 de noviembre de 2022 y 02 de diciembre de 2022, <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/h-maternidad/documents/estadisticas?page=3>

“Hospital Nacional General de Neumología y Medicina Familiar "Dr. José Antonio Saldaña". Información estadística”, acceso el 22 de noviembre de 2022, <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/h-saldana/services>

Instituto de Medicina Legal “Dr. Roberto Masferrer”, Servicios que brinda el IML, acceso el 11 de mayo de 2023, <http://medicinalegal.csj.gob.sv/>.

“Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, ISDEMU, Programas, Dirección de Atención Especializada”, acceso el 13 de marzo de 2023, <https://isdemu.gob.sv/programas/programa-numero-uno/>

“ONU Mujeres, *La pandemia en la sombra: violencia contra las mujeres durante el confinamiento*, en la mira, acceso el 17 de septiembre de 2022, <https://www.unwomen.org/es/news/in-focus/in-focus-gender-equality-in-covid-19-response/violence-against-women-during-covid-19>

“Organización de Mujeres por la Paz (ORMUSA): *Observatorio de Derechos Sexuales y Reproductivos*”, acceso el 20 de noviembre de 2022, <http://observadsdr.org/>

“Procuraduría General de la República, Procuradurías Especializadas”, acceso el 29 de abril de 2023, <https://www.pgr.gob.sv/procuradurias-especializadas/>

“Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos (PDDH), La Unidad de Atención Especializada a Mujeres Víctimas de Violencia (UAE)”, acceso el 04 de mayo

de 2023, <https://www.pddh.gob.sv/mujer/la-unidad-de-atencion-especializada-a-mujeres-victimas-de-violencia/>

- **Blog**

Colectivo Seres, A.C. “¿Qué es la cultura de la violación?” *Puedes decir no (blog)*, Ciudad de México, 2021, https://puedesdecirno.org/lo_que_necesitas/que-es-la-cultura-de-la-violacion/

Diputación Foral de Bizkaia, “*Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia, Observatorio de la Violencia de Género*”, Observatorio de Violencia de Género, Boletín OVGB Nº 43, enero 2017, https://www.bizkaia.eus/gizartekintza/genero_indarkeria/blt43/ca_herramientas.html.

La Voz de América. “*El Salvador cierra las puertas a legalizar el aborto*”. Washington 2021. <https://www.vozdeamerica.com/a/elsalvador-cierra-puertas-legalizar-aborto/6278953.html>

Maribel Gil, “*El origen del sistema patriarcal y la construcción de las relaciones de género*”, 2019, <https://www.agorarsc.org/el-origen-del-sistema-patriarcal-y-la-construccion-de-las-relaciones-de-genero/>

Organización Internacional de Trabajo, “*Instrumentos para la Igualdad de Género*”, acceso el 05 de mayo de 2023, <https://www.ilo.org/gender/Aboutus/ILOandgenderequality/lang--es/index.htm>

- **Comunicación personal o entrevista**

Dora Ely Morales Rivas, entrevista por Karla Reyes, 2 de mayo de 2023.

Persona profesional de la salud, entrevista por Karla Reyes, 23 de noviembre 2022.

Personal de la PGR, entrevistas por Karla Reyes, 24 y 25 de mayo de 2023.

Personal de la Procuraduría Especializada para las Mujeres y la UAEM, entrevistas por Karla Reyes, 26 de mayo de 2023.

Tanya Díaz, entrevista por Karla Reyes, 05 de mayo de 2023.

Usuaris de la UAEM de la PGR, entrevistas por Karla Reyes, 23 y 24 de mayo de 2023.

- **Documento legal o jurisprudencia**

Acceso a la Justicia para mujeres víctimas de violencia en las Américas. Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH). Relatoría de los Derechos de la Mujer. Washington, 2007.

Código de Familia. El Salvador: Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, 1993.

Código Penal. El Salvador: Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, 1997.

Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), Situación de los Derechos Humanos de la Mujer en Ciudad Juárez, México: El Derecho a No Ser Objeto de Violencia y Discriminación. Washington, 2003.

Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, Recomendación general núm. 35 sobre la violencia por razón de género contra la mujer, por la que se actualiza la recomendación general núm. 19, 26 de julio de 2017.

Constitución Política de El Salvador. El Salvador: Asamblea Nacional Constituyente de El Salvador, 1950.

Constitución de la República de El Salvador. El Salvador: Asamblea Constituyente de El Salvador, 1983.

Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer. Brasil: Asamblea General de la Organización de Estados Americanos, 1994.

Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW). Asamblea General de las Naciones Unidas: 1979.

Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH), Caso J. Vs. Perú. Excepción preliminar, fondo, reparaciones y costas. Costa Rica, 2013.

Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH), Sentencia Caso López Soto y otros vs. Venezuela. Costa Rica, 2018.

Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. Asamblea General de las Naciones Unidas, 1993.

Decreto para la Creación de los Tribunales Especializados para una Vida Libre de Violencia y Discriminación para las Mujeres. Asamblea Legislativa, 2016.

Disposición transitoria para para prorrogar la entrada en funcionamiento del Juzgado Especializado de Instrucción, el Juzgado Especializado de Sentencia y la Cámara Especializada para Una Vida Libre de Violencia y Discriminación para las Mujeres, que tendrán su sede en la Ciudad de San Salvador. Asamblea Legislativa, 2016.

Fiscalía General de la República, Unidad de Acceso a la Información Pública, emitida en San Salvador, a las trece horas del día dos de julio de dos mil veintiuno, solicitud N° 324-UAIP-FGR-2021.

Informe N° 4/01, María Eugenia Morales de Sierra vs. Guatemala. Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH). 19 de enero de 2001.

Ley contra la Violencia Intrafamiliar. El Salvador: Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, 1996.

Ley Crecer Juntos para la Primera Infancia, Niñez y Adolescencia. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2022.

Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres. El Salvador: Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, 2011.

Ley de Presupuesto General para el ejercicio financiero fiscal del año dos mil diecinueve. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2018.

Ley de Salarios para el Ejercicio Financiero Fiscal del año 2022. El Salvador: Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, 2021.

Ley Especial contra los delitos informáticos y conexos. El Salvador: Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, 2016.

Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres. El Salvador: Asamblea Legislativa de la República de El Salvador, 2010.

Ley del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 1996.

Ley Nacer con Cariño para un Parto Respetado y un Cuidado Cariñoso y Sensible para el Recién Nacido. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 2021.

Naciones Unidas, Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer. *Recomendación General N. 19: La violencia contra la mujer*. Ginebra, 1992.

Reglamento de la Ley del Sistema Básico de Salud Integral. El Salvador: Presidencia de la República de El Salvador, 2006.

Régimen de Excepción. El Salvador: Asamblea Legislativa de El Salvador, 27 de marzo de 2022.

ANEXOS

1. ENTREVISTAS REALIZADAS A PERSONAL CLAVE DE LA PGR EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ESENCIALES DE ATENCIÓN A MUJERES SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA

Primer entrevista
Fecha: 24 de mayo de 2023
Persona entrevistada: Profesional en Ciencias Jurídicas, cargo Defensora Pública Unidad de Atención Especializada para las Mujeres (UIAEM)
<p>Trabaja en al UIAEM desde hace más de 10 años.</p> <p>En la PGR cuentan con una salita de crisis o escucha activa, además con una ludoteca para los hijos e hijas de las usuarias a cargo de una profesional con formación docente. Manifiesta que no todo el personal conoce la ruta de atención para mujeres víctimas de violencia, ni otra normativa interna relacionada a los servicios esenciales que brindamos como UIAEM, por lo que es necesario divulgarlos en la institución para que todas las unidades los tengan claros.</p> <p>En cuanto a la coordinación que realizan con otras instituciones expresó que dan acompañamiento a las usuarias a la FGR, y que a pesar de que llevan elaborada la denuncia, hay personal fiscal que les vuelve a tomar toda la entrevista. Con la denuncia recibida solicitan las medidas de protección por el periodo que dura el proceso penal y posteriormente valoran junto a la usuaria, si es necesario solicitar prorroga. El seguimiento o monitoreo a dichas medidas lo realizan vía telefónica, sin embargo, hay usuarias que no contestan las llamadas y ellas realizan su labor, en el marco de sus posibilidades.</p> <p>En los procesos por violencia intrafamiliar, no se exige que comparezca abogada, si el agresor no lleva abogada o abogado, se ingresa como PGR en calidad de acompañamiento.</p> <p>Generalmente a la abogada de la PGR no se le concede la palabra, sin embargo, hay un Juzgado, el Quinto de Instrucción de San Salvador, si les cede la palabra, lo cual consideran es una buena práctica.</p> <p>Durante el proceso, sobre la relación que tienen con el trabajo que realiza la FGR explicó, que hay personal fiscal que si permiten un trabajo conjunto, otros y otras no demuestran apertura para ello. También, han evidenciado que no todo el personal fiscal se toma el tiempo de explicar a las usuarias las etapas del proceso y cuál será su estrategia para que se condene al agresor, etc., entonces el personal de la PGR es quien comparte y explica a las usuarias esa información.</p> <p>Al finalizar el proceso, si la sentencia fue condenatoria, también como PGR realizan el monitoreo del cumplimiento a las medidas o la sanción impuesta.</p> <p>Además, en ocasiones trabajan de forma conjunta con socorro jurídico de algunas universidades, como la Universidad Francisco Gavidia, Universidad de El Salvador, Universidad Evangélica, Universidad Luterana y Universidad Centroamericana “José Simeón Cañas”.</p>

También como PGR a través del equipo multidisciplinario brindan atención psicosocial. La atención psicológica puede durar hasta cuatro meses, pero si es necesario puede llegar a extenderse de seis meses a un año, con el apoyo de la Unidad de atención psicosocial de la misma PGR. En ocasiones es la CSJ brinda la atención psicológica por medio de los Centros de atención psicosocial, por remisión de los Tribunales. Sobre los aspectos que podría mejorar la institución para fortalecer los servicios de atención indicó: contratación de más personal y asegurar la disponibilidad de transporte, pues solo cuentan con un vehículo y este no siempre da abasto. En cuanto a la formación señaló, que está debe ser continua y que una buena práctica que se está implementando, es que les consultan sobre qué temas necesitan fortalecer sus conocimientos a través de las capacitaciones. También manifestó, que es necesario que las personas que se contraten tengan experiencia y sean sensibilizadas o se les imparta un proceso de inducción.

Segunda entrevista
Fecha: 24 de mayo de 2023
Persona entrevistada: Profesional en Trabajadora Social, cargo Asistente de Área Social de la Procuraduría Especializada para las Mujeres
Tiene experiencia desde la Coordinación Nacional de Mujeres, ahora en la UIAEM. - Sobre los servicios esenciales que brinda la PGR mencionó: Sobre el trabajo realizado por las UIAEM indicó que las áreas de atención son: Trabajo social y Psicología procuran una atención integral, el trabajo se realiza en coordinación con un equipo multidisciplinario. Trabajan en los planes de vida, calidad de vida, superación de riesgos y amenazas. Dependiendo del diagnóstico social se trabaja en diferentes áreas: personal, laboral, educativo o empoderamiento. Se buscan redes de apoyo, en caso de necesitar casa de acogida se coordina con ISDEMU o algunas ONG's. Se busca garantizar la salud, educación, desarrollo personal, emprendimientos o inserción laboral. Se brindan además, capacitaciones. Realizan ferias de derechos humanos de mujeres, para dar a conocer los servicios que brinda la PGR; campañas comunicacionales, impresiones de afiches y brochures, etc. Con el apoyo de ONG's y organismos, realizan capacitaciones para el personal y para mujeres víctimas de violencia, entrega de kits de emergencia, etc. Los grupos de autoayuda, son una experiencia exitosa, muchas mujeres están asiladas, este espacio les sirve para empoderarse, salir del círculo de la violencia y recuperar su autoestima. - Sobre la ruta de atención señaló: Que individualizan cada caso. Ayudan a las mujeres a hacer su propio plan de seguridad, evaluar las zonas de riesgo, etc. Esta una atención integral y coordinada. La PGR no cuenta con todo lo necesario, pero se busca el recurso. La violencia sexual cuesta que se denuncie, más que otros tipos de violencia. Durante la atención:

1. Se recibe a la mujer en la recepción, sin profundizar para no revictimizar y se apertura expediente.
2. Atención psicológica.
3. Si decide denunciar, pasa con la abogada y elabora la denuncia, y la presenta, una vez presentada, se solicitan medidas de protección de ser necesarias.
4. El seguimiento psicológico se realiza hasta por 4 meses, paralelo a la atención psicosocial.

También se realiza entrevista con la víctima, vista domiciliar y se realiza observación. Se entrevistan fuentes de información. También se va al ámbito laboral (empresas o instituciones públicas), se asegura que se les otorguen permisos a las mujeres para que vayan a su cita y se les da constancia de permanencia.

Destacó como un logro importante contar con apertura por parte de Instituciones Públicas, Alcaldías, ONG´s e incluso, la empresa privada.

Entre los instrumentos que utilizan, mencionó que destaca el nuevo instructivo para la atención de grupos de autoayuda, aprobado recientemente (23/05/2023).

Indicó que cuentan con una unidad de atención virtual que está disponible 24/7.

5. Sobre los aspectos a fortalecer:

Indicó que hace falta personal. Los equipos multidisciplinarios no están completos en algunas procuradurías auxiliares, pero la ventaja es que personal es comprometido y está capacitado.

Continuar con los procesos formativos, buscar capacitaciones para el personal y mujeres usuarias.

Tercer entrevista

Fecha: 25 de mayo de 2023

Persona entrevistada: Persona Defensora Pública que solicitó anonimato.

Trabaja en la PGR desde hace más de 5 años y se encuentra en una Unidad de atención diferente a la UIAEM.

Sobre sí conoce la normativa interna relaciona a la prevención y atención de violencia contra las mujeres expresó, que desconoce toda la normativa interna y que ha buscado en la página web y ésta o no se encuentra o es difícil localizarla.

En cuanto a los procesos formativos que ha recibido indicó, que no ha recibido algún proceso formativo en materia de derechos humanos de mujeres, solamente ha participado en uno relacionado a los derechos de la población LGTBIQ+ impartido por COMCAVIS Trans, aunque reconoce que el Centro de Formación, Análisis e Investigación (CEFAI) está constantemente publicando convocatorias a diferentes cursos, que en su mayoría son brindados por otras instituciones públicas o con el apoyo de ONG´s u organismos internacionales, para tener acceso a los cursos, debe estar pendiente por que los cupos se acaban rápidamente, hay un límite en el número de participantes.

Sobre la asignación presupuestaria con enfoque de género en la institución manifestó, que desconoce las líneas de trabajo a las cuales se les asigna un presupuesto con enfoque de género y que en su Unidad no han recibido lineamientos para ejercer sus funciones desde ese enfoque, pero agregó, que el presupuesto en toda la institución es insuficiente en relación a la demanda por parte de personas usuarias y por tanto, se dificulta cumplir la labor con diligencia, pues son demasiados casos asignados a cada personal, también, señaló, que las diferencias salariales entre el personal que ejerce mismos cargos y por tanto ostenta mismas responsabilidades y funciones, les desmotiva, pues pasan los años y no se observan mejoras salariales, sin embargo, si observan contrataciones de nuevo personal, sin llevarse a cabo concursos públicos o concursos internos de promoción, y se ha conocido que a algunas de esas personas, si se les ha contratado con el salario máximo de la respectiva plaza o cargo, lo cual observa con buenos ojos, siempre y cuando también se nivele al personal que ya está contratado.

2. ENTREVISTAS REALIZADAS A MUJERES SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA QUE RECIBIERON SERVICIOS ESENCIALES DE ATENCIÓN EN LA PGR

Entrevista 1	
Fecha: 23 de mayo de 2023.	
Caracterización	
Edad	54 años
Municipio de residencia	San Salvador
Nivel de escolaridad	Licenciatura en teología
Ocupación	Capellán
Estado familiar	Casada
Hijos	2
Hijas	2
Ingresos individuales	Salario mínimo
Ingresos familiares	Salario mínimo
¿Los hechos de violencia fueron cometidos por un familiar?	Si
Grado de parentesco	Sus dos hermanos
Atención previa	
¿Antes de acudir a la PGR recibió atención por parte de otras instituciones? ¿Cuáles?	Si PNC – ISDEMU – Juzgado de lo Civil
¿Le dieron atención psicológica?	Si Pero la suspendieron en razón de la Pandemia por COVID-19 y ya no se retomó.
¿Cómo evalúa la atención brindada? Explique	Regular Porque cerraron el caso en razón de la Pandemia por COVID-19, y no se resolvió la situación.

Atención brindada por PGR	
¿Cómo se enteró de los servicios que brinda la PGR a las mujeres?	Por una amiga
¿Fue escuchada sobre lo que le ocurrió en un lugar en el que se aseguró su privacidad, generándole confianza y calidez?	Si
¿En la PGR tuvo que repetir varias veces los hechos que le sucedieron?	No
¿Se le brindó un trato digno, respetuoso, sensible y empático?	Si La apoyaron, instruyeron, le transmitieron confianza y la trataron con respeto.
¿Fue necesaria la intervención en crisis o primeros auxilios psicológicos?	No
¿Le brindaron atención psicológica en la PGR?	No No le han ofrecido ese servicio, sin embargo, considera que lo necesita.
¿Le asesoraron e informaron sobre los derechos que le asisten?	Si
¿Le asesoraron e informaron sobre medidas relativas a su protección y seguridad que le asisten?	Si
¿Le informaron sobre servicios de emergencia y acogida?	Si
¿Le elaboraron, le leyeron y presentaron su denuncia?	No Porque ya la había presentado antes de acudir a la PGR
¿Le solicitaron medidas de protección?	No, porque antes de acudir a la PGR, ya se las había otorgado. Ya se vencieron, pero manifestó que acudirá al Juzgado lo antes posible para pedir prorroga.
¿Qué tipo de medidas de protección decretaron?	Orden de alejamiento por seis meses.
¿De la PGR la remitieron a otra institución?	No
¿De la PGR la remitieron a otra área interna de la institución?	No
¿La incorporaron en algún programa para el desarrollo de su autonomía física?	Grupo de autoayuda
¿Cómo evalúa a los grupos de autoayuda? ¿Por qué?	Muy buenos. Le gustan mucho porque las mujeres se ayudan mutuamente.
¿Le explicaron los tipos de violencia identificados según los hechos?	Si Psicológica y emocional, física y patrimonial.

¿Conoce leyes que protegen y garantizan sus derechos ante hechos de violencia por razones de género? ¿Cómo las conoció?	Si En los grupos de autoayuda.
¿Cuándo usted solicitó apoyo a la PGR, llegó con su hijo/a o algún familiar acompañándola?	No
¿Le ofrecieron incorporarla o la remitieron a algún programa para desarrollo de su autonomía económica?	Si, mujeres emprendedoras. Hacen mercaditos una vez al mes. Van a capacitaciones, seminarios y talleres a hoteles.
¿Le otorgaron algún beneficio o ayuda económica o de otro tipo?	No
¿En general, cómo evalúa la atención que recibió en la PGR?	Muy Buena
En una escala del 1 a 10, donde 1 es muy malo y 10 muy bueno, ¿Qué nota le daría a la atención recibida por parte de la PGR?	10 Porque es una atención personalizada, les dedican tiempo, todos los jueves y hacen una excursión como premio una vez al año.
¿En qué aspectos cree usted, puede mejorar la atención que reciben mujeres por parte de la PGR?	Deberían dar a conocer más los servicios que brinda a mujeres, pues muchas no los conocen.
Resultados del proceso judicial	
¿Ha concluido su proceso judicial?	No
¿Sabe en qué etapa se encuentra?	No

Entrevista 2	
Fecha: 23 de mayo de 2023.	
Caracterización	
Edad	66
Municipio de residencia	Ciudad Delgado
Nivel de escolaridad	Tercer grado
Ocupación	Trabajadora del Hogar no remunerado
Estado familiar	Casada, pero está separada
Hijos	1
Hijas	2
Ingresos individuales	\$75.00
Ingresos familiares	Salario mínimo
¿Los hechos de violencia fueron cometidos por un familiar?	Si
Grado de parentesco	Esposo

Atención previa	
¿Antes de acudir a la PGR recibió atención por parte de otras instituciones? ¿Cuáles?	Si, Juzgados
¿Le dieron atención psicológica?	No.
¿En general, cómo evalúa la atención brindada? Explique	Regular No le informaron bien sobre sus derechos y las etapas del proceso a seguir.
Atención brindada por PGR	
¿Cómo se enteró de los servicios que brinda la PGR a las mujeres?	Por su hija. A su hija la llevó una amiga. Un año después llegó a visitarla a ella la trabajadora social de la PGR para conversar.
¿Fue escuchada sobre lo que le ocurrió en un lugar en el que se aseguró su privacidad, generándole confianza y calidez?	Si, inicialmente en su casa. Luego en las oficinas de la PGR, en una sala privada.
¿En la PGR tuvo que repetir varias veces los hechos que le sucedieron?	Si Primero con la trabajadora social, luego con una abogada, luego con la psicóloga. Los hechos los ha repetido muchas veces.
¿Se le brindó un trato digno, respetuoso, sensible y empático?	Si La animaron, la empoderaron
¿Fue necesaria la intervención en crisis o primeros auxilios psicológicos?	Si, en ocasiones sentía que no podía hablar, se le hacía un nudo en la garganta y lloraba.
¿Le brindaron atención psicológica en la PGR? ¿Cuántas sesiones?	Si 6
¿Duración aproximada de las sesiones (minutos/hora)?	30 minutos
¿Cada cuánto tiempo se programaban las sesiones (semanales, quincenales, mensuales, etc.)?	Cada semana, o cada 15 días y en ocasiones, al mes. Dependía de cómo se sintiera ella.
¿Cómo calificaría el resultado de esas sesiones?	Muy bueno (excelente) Pero al inicio la atendió una psicóloga que no era muy amable, sentía que la presionaba, y la hacía sentir mal, por eso dejó de ir un mes, luego le llamaron para preguntarle por qué había dejado de ir, explicó lo ocurrido y le asignaron otra psicóloga, con quien se siente mejor. No pudo encontrar mejor lugar que la PGR.
¿Le asesoraron e informaron sobre los derechos que le asisten?	Si
¿Le asesoraron e informaron sobre medidas relativas a su protección y seguridad que le asisten?	Si

¿Le informaron sobre servicios de emergencia y acogida?	No
¿Le elaboraron, le leyeron y presentaron su denuncia?	Si
¿Le abrieron un expediente y le dieron un número de referencia?	No sabe
¿Le solicitaron medidas de protección?	Si
¿Qué tipo de medidas de protección decretaron?	Orden de alejamiento por seis meses, quiso prorrogarlas pero no fue posible, le dijeron en el Juzgado que tenía que poner otra denuncia y ya no quiso.
¿De la PGR la remitieron a otra institución?	No
¿De la PGR la remitieron a otra área interna de la institución? ¿Cómo la atendieron?	Si Mediación. Aunque no hubo acuerdo, la atención fue buena.
¿La incorporaron en algún programa para el desarrollo de su autonomía física?	Grupo de autoayuda.
¿Cómo evalúa a los grupos de autoayuda? ¿Por qué?	Muy bueno Son de lo mejor, se apoyan entre todas las mujeres y se siente feliz de apoyar a otras que van incorporándose.
¿Le explicaron los tipos de violencia identificados según los hechos?	Psicológica y emocional (verbal) y patrimonial.
¿Conoce leyes que protegen y garantizan sus derechos ante hechos de violencia por razones de género? ¿Cómo las conoció?	Si Pero no las recuerda. Por los grupos de autoayuda.
¿Cuándo usted solicitó apoyo a la PGR, llegó con su hijo/a o algún familiar acompañándola?	Si Con sus nietos
¿Cómo atendieron a sus nietos?	En una ludoteca. Muy bien. "Todavía me preguntan por mis nietos".
¿Le dieron atención psicológica a sus nietos?	No, no era necesario.
¿Le ofrecieron incorporarla o la remitieron a algún programa para desarrollo de su autonomía económica?	Si Curso de INSAFORP, programa IVON Voces Vitales.
¿Le otorgaron algún beneficio o ayuda económica o de otro tipo?	Si En una ocasión, una gift card para supermercado.
¿En general, cómo evalúa la atención que recibió en la PGR?	Muy buena
En una escala del 1 a 10, donde 1 es muy malo y 10 muy bueno, ¿Qué nota le daría a la atención recibida por parte de la PGR?	10 Le ayudaron mucho. "Me levantaron".

¿En qué aspectos cree usted, puede mejorar la atención que reciben mujeres por parte de la PGR?	Contar con un local más grande para los grupos de autoayuda, pues solo caben 12 y son más.
Resultados del proceso judicial	
¿Ha concluido su proceso judicial?	Si Solamente dictaron medidas para el agresor.
¿Cuánto tiempo duró ese proceso?	6 meses aproximadamente.
¿Considera que se hizo justicia?	Si Quedó satisfecha.

Entrevista 3	
Fecha: 23 de mayo de 2023.	
Caracterización	
Edad	61
Municipio de residencia	San Salvador
Nivel de escolaridad	Tercer grado
Ocupación	Trabajadora del hogar no remunerado
Estado familiar	Soltera
Hijos	-
Hijas	1
Ingresos individuales	No tiene
Ingresos familiares	\$280.00
¿Los hechos de violencia fueron cometidos por un familiar?	Si
Grado de parentesco	Ex compañero de vida (el padre de su hija)
Atención previa	
¿Antes de acudir a la PGR recibió atención por parte de otras instituciones? ¿Cuáles?	No
¿Le dieron atención psicológica?	N/A
¿En general, cómo evalúa la atención brindada? Explique	N/A
Atención brindada por PGR	
¿Cómo se enteró de los servicios que brinda la PGR a las mujeres?	Por una amiga
¿Fue escuchada sobre lo que le ocurrió en un lugar en el que se aseguró su privacidad, generándole confianza y calidez?	Si, el personal es profesional, está capacitado, pues sintió pleno apoyo. Saben cómo apoyar a las mujeres que necesitan ayuda.
¿En la PGR tuvo que repetir varias veces los hechos que le sucedieron?	Si, con la psicóloga, la trabajadora social, la abogada. Aunque considera que es necesario. También repitió los hechos en los Grupos de Autoayuda.
¿Se le brindó un trato digno, respetuoso, sensible y empático?	Si. Considera que es un espacio de confianza, a donde a cualquier mujer le motiva expresarse.

¿Fue necesaria la intervención en crisis o primeros auxilios psicológicos?	No.
¿Le brindaron atención psicológica en la PGR? ¿Cuántas sesiones?	Sí. Una sesión, porque la psicóloga le dijo que “estaba bastante bien, superada” y no le dejó cita, pero le expresó que quedaba a la orden y le informó sobre los grupos de autoayuda, al cual se incorporó.
¿Duración aproximada de las sesiones (minutos/hora)?	30 minutos.
¿Cómo calificaría el resultado de esas sesiones?	Muy bueno.
¿Le asesoraron e informaron sobre los derechos que le asisten?	Sí, le explicaron sus derechos.
¿Le asesoraron e informaron sobre medidas relativas a su protección y seguridad que le asisten?	Sí, se las explicaron, pero no las solicitó porque no eran necesarias.
¿Le informaron sobre servicios de emergencia y acogida?	No.
¿Le elaboraron, le leyeron y presentaron su denuncia?	Sí, pero no encontraron al agresor. Por ello, tomó la decisión de “dejar todo así”, pues ya se había separado.
¿Le abrieron un expediente y le dieron un número de referencia?	Sí, y estaban pendientes de ella, de cómo se iba sintiendo.
¿De la PGR la remitieron a otra institución?	No.
¿De la PGR la remitieron a otra área interna de la institución? ¿Cómo la atendieron?	No.
¿Cómo evalúa a los grupos de autoayuda? ¿Por qué?	Muy bueno, porque les dicen las cosas claras y de forma amable. Se habla de violencia, emprendimiento y les dan ideas para la sobrevivencia, un plan de vida.
¿Le explicaron los tipos de violencia identificados según los hechos?	Sí, psicológica y emocional, simbólica y económica.
¿Conoce leyes que protegen y garantizan sus derechos ante hechos de violencia por razones de género? ¿Cómo las conoció?	Sí, la LEIV por ejemplo y la conoció en los grupos de autoayuda.
¿La incorporaron en algún programa para el desarrollo de su autonomía económica?	Sí, se ha incorporado a los grupos de emprendimiento. Les dan capacitaciones, diplomados y hasta transporte.
¿Le otorgaron algún beneficio o ayuda económica o de otro tipo?	No.
¿En general, cómo evalúa la atención que recibió en la PGR?	Muy buena.

En una escala del 1 a 10, donde 1 es muy malo y 10 muy bueno, ¿Qué nota le daría a la atención recibida por parte de la PGR?	10, porque se les brinda acompañamiento a las mujeres hasta que finaliza su proceso. "No hay otra institución como la PGR, yo me siento muy bien ahí".
¿En qué aspectos cree usted, puede mejorar la atención que reciben mujeres por parte de la PGR?	Todo está bien.

Entrevista 4	
Fecha: 23 de mayo de 2023.	
Caracterización	
Edad	59
Municipio de residencia	Ciudad Delgado
Nivel de escolaridad	Universitario incompleto.
Ocupación	Trabajadora por cuenta propia.
Estado familiar	Soltera (se divorció)
Hijos	1
Hijas	
Ingresos individuales	Menos del salario mínimo.
Ingresos familiares	N/A (vive sola)
¿Los hechos de violencia fueron cometidos por un familiar?	Si.
Grado de parentesco	Ex esposo.
Atención previa	
¿Antes de acudir a la PGR recibió atención por parte de otras instituciones? ¿Cuáles?	Si, al ISDEMU y le recomendaron ir a la PGR.
¿En general, cómo evalúa la atención brindada? Explique	Muy buena. Porque la orientaron, la escucharon, le dieron atención psicológica y le entregaron un kit de higiene personal.
Atención brindada por PGR	
¿Cómo se enteró de los servicios que brinda la PGR a las mujeres?	Fue referida por ISDEMU.
¿Fue escuchada sobre lo que le ocurrió en un lugar en el que se aseguró su privacidad, generándole confianza y calidez?	Sí. Se sintió en confianza.
¿En la PGR tuvo que repetir varias veces los hechos que le sucedieron?	Primero con la abogada y luego con la psicóloga.
¿Se le brindó un trato digno, respetuoso, sensible y empático?	Sí.
¿Fue necesaria la intervención en crisis o primeros auxilios psicológicos?	No. Los hechos ocurrieron en Pandemia, unicamente le dieron asesoría y atención vía telefónica.

¿Le brindaron atención psicológica en la PGR? ¿Cuántas sesiones?	Si. 10 sesiones. Pero también recibió atención psicológica en la CSJ, como parte de las medidas dictadas en resolución judicial.
¿Cómo calificaría el resultado de esas sesiones?	Muy bueno. Le han ayudado mucho, le dio valor, perdió el miedo.
¿Le asesoraron e informaron sobre los derechos que le asisten?	Si.
¿Le asesoraron e informaron sobre medidas relativas a su protección y seguridad que le asisten?	Si. En PGR le dijeron que en caso de emergencia marcara por teléfono, estaban pendientes de ella.
¿Le informaron sobre servicios de emergencia y acogida?	No, no fue necesario.
¿Le elaboraron, le leyeron y presentaron su denuncia?	Si.
¿Respetaron sus decisiones?	Si,
¿Le abrieron un expediente y le dieron un número de referencia?	Si, y la mantuvieron al tanto de su proceso a través de llamadas telefónicas.
¿Le solicitaron medidas de protección?	Si.
¿Qué tipo de medidas de protección decretaron?	Orden de alejamiento. La PNC daba seguimiento.
¿Fue necesario prorrogar las medidas de protección?	No. No le explicaron que podía renovarlas en caso de ser necesario.
¿De la PGR la remitieron a otra institución? ¿Cómo la atendieron?	Si, a Ciudad Mujer para chequeo médico y la atendieron muy bien.
¿De la PGR la remitieron a otra área interna de la institución? ¿Cómo la atendieron?	Si, a la Unidad de Familia para iniciar su proceso de divorcio, pero le explicaron que era un proceso largo, que duraba aproximadamente dos años, por ello decidió ir a un socorro jurídico, y su divorció se tardó 4 meses. También le dijeron que tenía que haber seguido el proceso para cuota de alimentos, pero decidió no hacer dichas diligencias porque el agresor no trabaja, no tiene ingresos económicos.
¿La incorporaron en grupo de autoayuda?	Si.
¿Cómo evalúa a los grupos de autoayuda? ¿Por qué?	Muy bueno. Están unidas más mujeres, les ayuda escuchar a las demás sobre sus experiencias, y el personal de la PGR acompaña y les dan valor para seguir adelante.
¿Le explicaron los tipos de violencia identificados según los hechos?	Si, psicológica y emocional, física, económica y patrimonial.
¿Conoce leyes que protegen y garantizan sus derechos ante	Si, se las explicaron en los grupos de autoayuda.

hechos de violencia por razones de género? ¿Cómo las conoció?	
¿Le ofrecieron incorporarla o la remitieron a algún programa para desarrollo de su autonomía económica?	Si, asiste los programas de emprendimiento. Llega a los mercaditos. También le dieron información para incorporarse a cursos de BANDESAL.
¿Le otorgaron algún beneficio o ayuda económica o de otro tipo?	No.
¿En general, cómo evalúa la atención que recibió en la PGR?	Muy buena.
En una escala del 1 a 10, donde 1 es muy malo y 10 muy bueno, ¿Qué nota le daría a la atención recibida por parte de la PGR?	10. Porque le dieron la atención que necesitaba y la asistieron.
¿En qué aspectos cree usted, puede mejorar la atención que reciben mujeres por parte de la PGR?	El seguimiento es difícil porque son muchos casos para poco personal, por lo que se podía contratar más personal. Capacitar a todo el personal de la Institución, para que tengan empatía. Tratar de agilizar los procesos porque el socorro jurídico fue más ágil para promover su divorcio.
Resultados del proceso judicial	
¿Ha concluido su proceso judicial?	Si.
¿Considera que se hizo justicia?	Si, logró lo que más quería, separarse de su ex esposo y estar tranquila, ceso la violencia. Aunque la jueza no le dio la razón a ninguna de las partes y solo les dijo que habían cosas que debían dejar de hacer.

Entrevista 5	
Fecha: 24 de mayo de 2023.	
Caracterización	
Edad	54
Municipio de residencia	San Salvador
Nivel de escolaridad	Bachillerato
Ocupación	Comerciante
Estado familiar	No, pero tiene graves problemas en la columna que le dificultan su movilidad o hacer trabajos pesados.
Hijos	2
Hijas	1
Ingresos individuales	\$200.00
Ingresos familiares	-

¿Los hechos de violencia fueron cometidos por un familiar?	Si
Grado de parentesco	Su ex esposo
Atención previa	
¿Antes de acudir a la PGR recibió atención por parte de otras instituciones? ¿Cuáles?	No
¿Le dieron atención psicológica?	N/A
¿En general, cómo evalúa la atención brindada? Explique	N/A
Atención brindada por PGR	
¿Cómo se enteró de los servicios que brinda la PGR a las mujeres?	Conoce la institución porque le brindaron otros servicios antes, en el área de familia, pero no conocía la UAIEM, y cuando se acercó al área de recepción la remitieron a dicha Unidad porque quería denuncia los hechos de violencia.
¿Fue escuchada sobre lo que le ocurrió en un lugar en el que se aseguró su privacidad, generándole confianza y calidez?	Si
¿En la PGR tuvo que repetir varias veces los hechos que le sucedieron?	Si Primero con la abogada, luego con la psicóloga y luego con la trabajadora social. Expresó: "Lo mismo le contaba a todas las personas que me atendieron".
¿Se le brindó un trato digno, respetuoso, sensible y empático?	Si
¿Fue necesaria la intervención en crisis o primeros auxilios psicológicos?	No
¿En todo momento respetaron sus decisiones?	Si
¿Le brindaron atención psicológica en la PGR?	Si
¿Cuántas sesiones?	6 sesiones
¿Duración aproximada de las sesiones (minutos/hora)?	una hora
¿Cada cuánto tiempo se programaban las sesiones (semanales, quincenales, mensuales, etc.)?	Cada dos o tres semanas
¿Cómo calificaría el resultado de esas sesiones?	Muy bueno
¿Considera que fueron suficientes las sesiones?	Si Y le indicaron que el espacio estaba abierto, por si quería continuar, estaban a la orden. Sin embargo, expresó que no ha sentido necesidad de asistir nuevamente.
¿Le asesoraron e informaron sobre los derechos que le asisten?	Si

¿Le asesoraron e informaron sobre medidas relativas a su protección y seguridad que le asisten?	Si
¿Le informaron sobre servicios de emergencia y acogida?	No fue necesario
¿Le elaboraron, le leyeron y presentaron su denuncia?	Si. Luego se la entregaron y la fue a dejar al Juzgado de Familia.
¿Le abrieron un expediente y le dieron un número de referencia?	Sí
¿Le solicitaron medidas de protección?	Si Se las otorgaron por 6 meses, en la última audiencia dejaron su vigencia por 2 años más.
¿Qué tipo de medidas de protección decretaron?	Orden de alejamiento.
¿De la PGR la remitieron a otra institución?	No. Del Juzgado de Familia la remitieron al Instituto de Medicina Legal para evaluación psicológica.
¿De la PGR la remitieron a otra área interna de la institución? ¿Cómo la atendieron?	No
¿La incorporaron a los grupos de autoayuda? ¿Cómo evalúa a los grupos de autoayuda? ¿Por qué?	Si Muy bueno. Porque le ha ayudado a conocer los tipos de violencia, qué es el círculo de la violencia
¿Le explicaron los tipos de violencia identificados según los hechos?	Si Psicológica y emocional, y patrimonial.
¿Conoce leyes que protegen y garantizan sus derechos ante hechos de violencia por razones de género? ¿Cómo las conoció?	Si Se las han explicado en los grupos de autoayuda.
¿Cuándo usted solicitó apoyo a la PGR, llegó con su hijo/a o algún familiar acompañándola?	N/A
¿Le ofrecieron incorporarla o la remitieron a algún programa para desarrollo de su autonomía económica?	Si, en los mercaditos. También le comparten información de cursos que imparten instituciones o entidades con el apoyo de INSAFORP, para crear habilidades, aprender oficios, etc. La invitan a eventos de capacitación.
¿Le otorgaron algún beneficio o ayuda económica o de otro tipo?	No
¿En general, cómo evalúa la atención que recibió en la PGR?	Muy buena

En una escala del 1 a 10, donde 1 es muy malo y 10 muy bueno, ¿Qué nota le daría a la atención recibida por parte de la PGR?	10 Porque el personal estuvo pendiente de su proceso y le dieron acompañamiento. Incorporándola a los grupos de Autoayuda.
¿En qué aspectos cree usted, puede mejorar la atención que reciben mujeres por parte de la PGR?	Creación de más programas de apoyo para el fortalecimiento de emprendimientos, y otros relacionados a apoyar a madres únicas responsables del hogar para el cuidado de sus hijas o hijos, más aun cuando tienen discapacidad.
Resultados del proceso judicial	
¿Ha concluido su proceso judicial?	Si
¿Cuánto tiempo duró ese proceso?	Expresó que aproximadamente 6 meses.
¿Considera que se hizo justicia?	Indicó que más o menos porque logró que cesaran continuaran los hechos de violencia. Pero no le impusieron una sanción al agresor, el Juez incluso le otorgó también medidas de protección a él, lo cual considera injusto

Entrevista 6	
Fecha: 24 de mayo de 2023.	
Caracterización	
Edad	57
Municipio de residencia	Santiago Texacuangos
Nivel de escolaridad	Bachillerato incompleto.
Ocupación	Emprendedora, elabora productos artesanales, los vende y enseña a otras mujeres a hacerlos.
Estado familiar	Casada.
Hijos	1
Hijas	1
Ingresos individuales	Salario mínimo.
Ingresos familiares	\$700.00
¿Los hechos de violencia fueron cometidos por un familiar?	Si.
Grado de parentesco	Esposo.
Atención previa	
¿Antes de acudir a la PGR recibió atención por parte de otras instituciones? ¿Cuáles?	No.
Atención brindada por PGR	
¿Cómo se enteró de los servicios que brinda la PGR a las mujeres?	Por unas amigas, quienes le explicaron de los servicios de la PGR y le dieron valor para aceptar la situación de violencia por la que estaba pasando y acudir a la institución.

¿Fue escuchada sobre lo que le ocurrió en un lugar en el que se aseguró su privacidad, generándole confianza y calidez?	Si, en la sala de escucha activa. Lugar privado y de confianza.
¿En la PGR tuvo que repetir varias veces los hechos que le sucedieron?	Solo una vez a la abogada. Luego dos veces a la psicóloga.
¿Se le brindó un trato digno, respetuoso, sensible y empático?	Si. El personal tiene vocación, empatía y sensibilidad. En privacidad. Le gustó mucho e impactó.
¿Fue necesaria la intervención en crisis o primeros auxilios psicológicos?	No. Pero posteriormente le diagnosticaron depresión.
¿Le brindaron atención psicológica en la PGR? ¿Cuántas sesiones?	Si. Dos sesiones.
¿Duración aproximada de las sesiones (minutos/hora)?	De 30 minutos a 1 hora.
¿Cada cuánto tiempo se programaban las sesiones (semanales, quincenales, mensuales, etc.)?	Una al mes.
¿Cómo calificaría el resultado de esas sesiones?	Muy bueno, excelente.
¿Considera que fueron suficientes las sesiones psicológicas que recibió?	Si.
¿Le asesoraron e informaron sobre los derechos que le asisten?	Si.
¿Le asesoraron e informaron sobre medidas relativas a su protección y seguridad que le asisten?	Si.
¿Le informaron sobre servicios de emergencia y acogida?	No, no fue necesario.
¿Le elaboraron, le leyeron y presentaron su denuncia?	No. La remitieron a un Juzgado de Paz. Pero la acompañaron, la orientaron y la prepararon psicológicamente para el proceso.
¿Le abrieron un expediente y le dieron un número de referencia?	Si.
¿Le solicitaron medidas de protección?	Si.
¿Qué tipo de medidas de protección decretaron?	No repetir los hechos y orden de alejamiento, por seis meses.
¿De la PGR la remitieron a otra institución?	No, no fue necesario.
¿De la PGR la remitieron a otra área interna de la institución?	No, no fue necesario.

¿Cómo la atendieron?	
¿La incorporaron a un grupo de autoayuda? ¿Cómo evalúa a los grupos de autoayuda? ¿Por qué?	Si. Muy buenos, excelentes. Le han apoyado a para hacer su plan de vida. La ha capacitado en diferentes áreas para la inserción laboral, de acuerdo a lo que ella quiera. Porque participan mujeres que también han sufrido violencia y quieren superarla, se practica la sororidad, y se apoyan entre sí, considera que le han ayudado mucho a recuperar su identidad, su autonomía, su estima.
¿Le explicaron los tipos de violencia identificados según los hechos?	Si, psicológica y emocional, física y patrimonial.
¿Conoce leyes que protegen y garantizan sus derechos ante hechos de violencia por razones de género? ¿Cómo las conoció?	Si, las conoció en los grupos de autoayuda. Las leyes y tipos de violencia.
¿Le ofrecieron incorporarla o la remitieron a algún programa para desarrollo de su autonomía económica?	Si. Mercaditos y están gestionando otros espacios para emprendimientos con fondos de USAID.
¿Le otorgaron algún beneficio o ayuda económica o de otro tipo?	No.
¿En general, cómo evalúa la atención que recibió en la PGR?	Muy buena
En una escala del 1 a 10, donde 1 es muy malo y 10 muy bueno, ¿Qué nota le daría a la atención recibida por parte de la PGR?	10. Son profesionales y se adaptan a cada caso, tienen la vocación para adaptarse, realizan varias gestiones, hasta visitas domiciliarias.
¿En qué aspectos cree usted, puede mejorar la atención que reciben mujeres por parte de la PGR?	Continuar apoyando a las mujeres para que puedan obtener un empleo. Ayudar a las mujeres en la búsqueda de oportunidades.
Resultados del proceso judicial	
¿Ha concluido su proceso judicial?	Si. Fue un proceso por violencia intrafamiliar.
¿Considera que se hizo justicia?	Sí, porque el agresor acató las medidas y no volvió a cometer los hechos.

Entrevista 7	
Fecha: 24 de mayo de 2023.	
Caracterización	
Edad	43
Municipio de residencia	San Salvador

Nivel de escolaridad	Bachillerato
Ocupación	Empleada
Estado familiar	Casada, pero está separada
Hijos	
Hijas	2. Una de sus hijas posee discapacidad mental.
Ingresos individuales	Salario mínimo.
Ingresos familiares	Salario mínimo.
¿Los hechos de violencia fueron cometidos por un familiar?	Si.
Grado de parentesco	Esposo.
Atención previa	
¿Antes de acudir a la PGR recibió atención por parte de otras instituciones? ¿Cuáles?	Si, Juzgado de Paz e ISDEMU.
¿En general, cómo evalúa la atención brindada? Explique	Muy mala atención en los Juzgados, no le dieron asesoría, todo es rápido, sin explicar nada.
Atención brindada por PGR	
¿Cómo se enteró de los servicios que brinda la PGR a las mujeres?	Por redes sociales, Facebook.
¿Fue escuchada sobre lo que le ocurrió en un lugar en el que se aseguró su privacidad, generándole confianza y calidez?	Si, en espacio seguro y de confianza. Desde el vigilante en la entrada, hasta demás personal. Incluso llegó a las 3:25 pm, pensó que ya no la iban a atender, por ser tarde, pero la atención fue muy buena.
¿En la PGR tuvo que repetir varias veces los hechos que le sucedieron?	2 veces. En la recepción de forma general y con la abogada profundizando más sobre los hechos.
¿Se le brindó un trato digno, respetuoso, sensible y empático?	Sí, fueron empáticas, amables.
¿Fue necesaria la intervención en crisis o primeros auxilios psicológicos?	Sí, pero fue en Pandemia, así que la atención fue virtual. Se sentía deprimida.
¿Le brindaron atención psicológica en la PGR? ¿Cuántas sesiones?	Si. Una sesión, fue en Pandemia de forma virtual.
¿Duración aproximada de las sesiones (minutos/hora)?	25 minutos.
¿Cómo calificaría el resultado de esas sesiones?	Buena. La orientaron y luego se fue a recibir la atención en la CSJ, en Centro de Atención Psicosocial.
¿Le asesoraron e informaron sobre los derechos que le asisten?	Si. También le explicaron todo el proceso desde que se interpone la denuncia.
¿Le asesoraron e informaron sobre medidas relativas a su protección y seguridad que le asisten?	Si.
¿Le informaron sobre servicios de emergencia y acogida?	Sí, pero no fueron necesarios.

¿Le elaboraron, le leyeron y presentaron su denuncia?	Si, y la enviaron al Juzgado Especializado para Mujeres, y tuvo todo el acompañamiento desde la PGR, así como asesoría y orientación, por lo que ya iba empoderada y se respetó su decisión en todo momento. La mantuvieron al tanto sobre cómo iba su proceso a través de llamada telefónica.
¿Le abrieron un expediente y le dieron un número de referencia?	Si.
¿Le solicitaron medidas de protección?	Si.
¿Qué tipo de medidas de protección decretaron?	Orden de alejamiento, no llamadas ni contacto por ningún medio, ni a ella ni ningún familiar.
¿De la PGR la remitieron a otra institución?	Si. Al Centro de Atención Psicosocial de los Juzgados para Atención Psicológica. En la PGR la atención psicológica también le fue brindada de forma virtual. También el Juzgado la remitió a escuela para padres.
¿De la PGR la remitieron a otra área interna de la institución? ¿Cómo la atendieron?	No, no fue necesario.
¿La incorporaron en algún programa para el desarrollo de su autonomía económica?	No, no fue necesario porque consiguió un empleo remunerado.
¿Le otorgaron algún beneficio o ayuda económica o de otro tipo?	No.
¿La incorporaron a los grupos de autoayuda? ¿Cómo evalúa a los grupos de autoayuda? ¿Por qué?	Si. Muy buenos. Porque participan otras mujeres, escucha sus experiencias y eso la hizo pensar diferente. Tenía baja autoestima, ahora ya no. Le dieron ganas de vivir. Ya tiene un plan de vida. A veces cuando llega a la PGR lleva a su niña y la dirigen a la sala lúdica, recibe buena atención.
¿Le explicaron los tipos de violencia identificados según los hechos?	Si. Patrimonial, económica, psicológica y emocional.
¿Conoce leyes que protegen y garantizan sus derechos ante hechos de violencia por razones de género? ¿Cómo las conoció?	Si. Las conoció en los grupos de autoayuda.
¿En general, cómo evalúa la atención que recibió en la PGR?	Muy buena en la UIAEM. Pero en la Unidad de Familia de la PGR no fue recibida de forma empática, la trataron de forma pesada, se quería divorciar, solicitó los requisitos, se los dieron finamente pero no fueron amables.

	No inició el proceso de divorcio, porque su esposo no aparece, y sacar todas las partidas de nacimiento es caro, se le dificulta.
En una escala del 1 a 10, donde 1 es muy malo y 10 muy bueno, ¿Qué nota le daría a la atención recibida por parte de la PGR?	Le da un 10 de calificación, pero a la UIAEM, no a toda la institución.
¿En qué aspectos cree usted, puede mejorar la atención que reciben mujeres por parte de la PGR?	Todo ha sido excelente. Brindar más recursos para más mujeres. Continuar apoyando con más ferias de empleo y emprendedurismo.
Resultados del proceso judicial	
¿Ha concluido su proceso judicial?	Sí.
¿Cuánto tiempo duró ese proceso?	Tres meses aproximadamente.
¿Considera que se hizo justicia?	No se condenó al agresor, solo se le dieron medidas. De la FGR la citaron para decirle que dejara el caso así, porque de nada servía, ya que el hombre no aparecía y que probablemente en algún reten lo iban a detener y caería como reo ausente, por ello desistió, por lo difícil del proceso.