



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS – MINISTERIO DE JUSTICIA Y SEGURIDAD PÚBLICA

HOJA DE RUTA DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA ATENCIÓN Y PROTECCIÓN INTEGRAL DE LAS VÍCTIMAS DE MOVILIDAD INTERNA A CAUSA DE LA VIOLENCIA

Presenta:

Oscar René Franco Sánchez

Consultor

SAN SALVADOR, FEBRERO DE 2018

SIGLAS Y ACRÓNIMOS EMPLEADOS EN EL DOCUMENTO:

ACNUR	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
CIDH	Corte Interamericana de Derechos Humanos
CNSCC	Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana y Convivencia
CSJ	Corte Suprema de Justicia
CONNA	Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia
DAV	Dirección de Atención a Víctimas
DGME	Dirección General de Migración y Extranjería
EIAV	Equipo Integral de Atención Inmediata a Víctimas
FGR	Fiscalía General de la República
IML	Instituto de Medicina Legal
ISDEMU	Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer
ISNA	Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y Adolescencia
ISSS	Instituto Salvadoreño del Seguro Social
IUDOP-UCA	Instituto Universitario de Opinión Pública – Universidad Centroamericana José Simeón Cañas
MINED	Ministerio de Educación
MINSAL	Ministerio de Salud
MTPS	Ministerio de Trabajo y Previsión Social
MJSP	Ministerio de Justicia y Seguridad Pública
MRREE	Ministerio de Relaciones Exteriores
ODAC	Oficina de Atención Ciudadana
ONG	Organizaciones no Gubernamentales
OLAV	Oficina Local de Atención a Víctimas
ORMUSA	Organización de Mujeres Salvadoreñas por la Paz
PDDH	Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos
PESS	Plan El Salvador Seguro
PGR	Procuraduría General de la República

PNC	Policía Nacional Civil
SIS	Secretaría de Inclusión Social
UNIMUJER - ODAC	Unidad de Atención Especializada para la Mujer – Oficina de Atención Ciudadana, PNC.
UTE	Unidad Técnica Ejecutiva del Sector Justicia

<u>DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS – MINISTERIO DE JUSTICIA Y SEGURIDAD PÚBLICA</u>	0
<u>SIGLAS Y ACRÓNIMOS EMPLEADOS EN EL DOCUMENTO:</u>	1
<u>1. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA</u>	5
<u>1.1 METODOLOGÍA</u>	6
<u>1.2 OBJETIVOS</u>	6
<u>1.2.1 OBJETIVO GENERAL:</u>	6
<u>1.2.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS:</u>	7
<u>1.3 DEFINICIONES</u>	7
<u>2. ÁMBITO DE APLICACIÓN</u>	12
<u>3. ENFOQUES</u>	12
3.1 DERECHOS HUMANOS	12
3.2 VICTIMOLÓGICO	13
3.3 COMPETENCIAS	14
3.4 EDAD, GÉNERO Y DIVERSIDAD	15
3.5 PARTICIPACIÓN EFECTIVA	15
<u>4. PERFILES QUE SE ATENDERÁN EN LA HOJA DE RUTA</u>	16
<u>5. GUÍA DE PASOS A SEGUIR EN LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE MOVILIDAD INTERNA A CAUSA DE LA VIOLENCIA</u>	17
PASO 1: IDENTIFICACIÓN DE LA VÍCTIMA Y DOCUMENTACIÓN DEL CASO	17
PASO 2: NOTIFICACIÓN DEL CASO	18
PASO 3: ATENCIÓN A NECESIDADES INMEDIATAS	18
PASO 4: DENUNCIA, AVISO O TOMA DE INFORMACIÓN	19
PASO 5: PROTECCIÓN	19
PASO 6: SOLUCIONES SOSTENIBLES	20

PASO 7: SEGUIMIENTO CON PROGRAMAS SOCIALES Y DE PREVENCIÓN	20
6. FLUJOGRAMA - RUTA DE ATENCIÓN	22
7. FICHA DE REFERENCIA DE VÍCTIMA DE MOVILIDAD INTERNA A CAUSA DE LA VIOLENCIA	23
8. DIRECTORIO DE INSTITUCIONES NACIONALES Y DE SOCIEDAD CIVIL QUE TRABAJAN EN HOJA DE RUTA	31
N°	31
INSTITUCIÓN	31
COMPETENCIA	31
SERVICIO	31
PAPEL EN LA HOJA DE RUTA	31
INFORMACIÓN DE CONTACTO Y PUNTO FOCAL	31
SOCIEDAD CIVIL	46
N°	46
INSTITUCIÓN	46
COMPETENCIA	46
SERVICIO	46
INFORMACIÓN DE CONTACTO	46
LISTADO DE REFERENCIAS:	52

1. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA

La firma de los Acuerdos de Paz implicó el fin del Conflicto Armado Interno en El Salvador, la edificación de un régimen democrático en el que los Derechos Humanos serían siempre respetados, y la persona humana como eje central de la actividad del Estado. Esto se ha visto dificultado –entre otras cosas- debido al crecimiento de las maras, al robustecimiento de la delincuencia organizada y al aumento de la violencia en general, lo que a su vez ocasiona impactos emocionales, psicológicos, físicos y materiales en la población. Lo que conlleva a una vulneración del derecho a la vida, integridad física, moral, libertad y seguridad.

Con respecto al derecho a la libertad, existe una especial preocupación, en cuanto a la vulneración contra el derecho a la libertad de circulación y de escoger residencia, ya que, debido a los altos índices de violencia a causa de la delincuencia organizada, algunas personas se ven obligadas a movilizarse (dentro o fuera del país) como medida de protección o para evitar los efectos de la misma.

En abril de 2016, la Asamblea Legislativa reformó el Código Penal agregando el delito de "Limitación ilegal a la libertad de circulación¹", en el artículo 152-A. Lo que ha permitido la persecución penal de este tipo de hechos por parte de la PNC y FGR.

Entre 2016 y 2017, datos relacionados con el delito de Limitación ilegal a la libertad de Circulación, de la PNC, señalan un incremento en los casos recibidos, en 2016 se contabilizaron 76 casos, mientras que, en 2017 ésta cifra se elevó a 109 casos denunciados; lo anterior sin tener en consideración, denuncias realizadas en sede fiscal, PDDH o inclusive organizaciones de sociedad civil.

La Sala de lo Constitucional en octubre de 2017, durante la admisión de tres demandas de Amparo, instó al Estado salvadoreño a través de las instituciones competentes a tomar medidas de seguridad y protección para las personas víctimas de desplazamiento forzado interno, -que en este documento se identifican como víctimas de movilidad interna a causa de la violencia-. De ahí que las instituciones del Estado deben volcarse a restablecer derechos violentados a quienes han sido víctimas de situaciones de violencia o hechos delictivos con un enfoque de protección.

¹ El cual establece "El que, mediante violencia, intimidación o amenaza sobre las personas o los bienes, impida a otro circular libremente, ingresar, permanecer o salir de cualquier lugar del territorio de la República, será sancionado con prisión de cuatro a ocho años". Link D.O: <http://imprentanacional.gob.sv/archivo-digital-del-diario-oficial/> Referencia de reforma: D. L. No. 432, 27 DE JULIO DE 2016, D. O. No. 146, T. 412, 11 DE AGOSTO DE 2016. Cod. Penal: <https://www.asamblea.gob.sv/decretos/details/380>

En razón de esto se hace necesaria una respuesta coordinada, articulada, intersectorial e interinstitucional liderada por el Estado salvadoreño, con el objetivo de proveer atención, protección, acceso a la justicia, restitución de derechos y la garantía de no repetición a esta población, desde un enfoque victimológico.

Es así, como nace la iniciativa de crear una hoja de ruta de coordinación interinstitucional, desde el Ministerio de Justicia en acompañamiento con la Mesa Nacional de Atención a Víctimas; convirtiéndose así en una herramienta que contribuya a dar respuesta en la atención y protección a víctimas de movilidad interna a causa de la violencia en El Salvador.

La entidad coordinadora de la Hoja de Ruta será la DAV y sus dependencias las OLAV, que articulará con las instituciones que integran la Mesa Nacional de Atención a Víctimas, las Mesas Locales de Atención a Víctimas y actores claves de sociedad civil.

1.1 METODOLOGÍA

Para la construcción de la presente Hoja de Ruta se consideraron cuatro fuentes de información principales:

- a. Fuentes secundarias provenientes de informes técnicos previamente elaborados por parte de instituciones que atienden víctimas, instrumentos internacionales.
- b. Visitas a Oficinas Locales de Atención a la Víctima en la Dirección de Atención al Migrante –DAMI-, Ilobasco y Ahuachapán; en donde se realizó de entrevistas a profundidad con su personal.
- c. Entrevistas a profundidad con funcionarios de la Mesa Nacional de Atención a Víctimas, tales como ISDEMU, ODAC-PNC, UAEM-PGR e ISNA en los que se conocieron experiencias prácticas y operativas en atención a víctimas de movilidad interna a causa de la violencia.
- d. Cuatro talleres de consulta con Mesa Nacional de Atención a Víctimas y Organizaciones de Sociedad Civil; y finalmente múltiples reuniones con personal técnico de la DAV.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GENERAL:

- ✓ Establecer un mecanismo para la articulación y coordinación interinstitucional e intersectorial en la atención y protección a víctimas de movilidad interna a causa de la violencia.

1.2.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS:

- ✓ Orientar el ámbito de actuación de las instituciones y organizaciones de sociedad civil para la atención y protección a víctimas de movilidad interna a causa de la violencia.
- ✓ Facilitar a las víctimas de movilidad interna a causa de la violencia, el acceso a servicios de atención y protección por parte del Estado.

1.3 DEFINICIONES

Para la hoja de ruta se consideran las siguientes definiciones:

Agentes estatales: Miembros activos de los distintos cuerpos de seguridad del Estado, como Policía Nacional Civil y Fuerza Armada, en sus diferentes niveles y jerarquías².

Atención Integral: Conjunto de acciones coordinadas con el fin de satisfacer las necesidades esenciales de las víctimas de movilidad interna a causa de la violencia, acorde con sus características, necesidades e intereses.³

Delincuencia Organizada: Uno o varios grupos estructurados de dos o más personas que existen durante cierto tiempo y que actúan en consenso, con la finalidad de cometer uno o más delitos⁴.

Delito: Expresión también de un hecho antijurídico y doloso castigado con una pena. En general, culpa, crimen, quebrantamiento de una ley imperativa.⁵

Desplazados internos: Se entiende por desplazados internos, las personas o grupos de personas que se han visto forzadas u obligadas a escapar o huir de su hogar de residencia habitual, en particular como resultado o para evitar los efectos de un conflicto armado, de situaciones de violencia generalizada, de violaciones de los derechos

² Construcción propia

³ Adaptado del concepto establecido en Plan de atención integral del Ministerio de Educación en Colombia, disponible en: <http://www.mineducacion.gov.co/primerainfancia/1739/article-178036.html>

⁴ Construcción propia

⁵ Cabanellas de Torres, Guillermo, 1993. Definición de delito, disponible en: Diccionario Jurídico Elemental, 11ava edición, Editorial Heliasta S.R.L. Buenos Aires, Argentina.

humanos o de catástrofes naturales o provocadas por el ser humano, y que no han cruzado una frontera estatal internacionalmente reconocida⁶. En relación a los alcances y finalidad se identifican las necesidades específicas de los desplazados internos de todo el mundo y la definición "de los derechos y garantías pertinentes para la protección de las personas contra el desplazamiento forzado y para su protección y asistencia durante el desplazamiento y durante el retorno o el reasentamiento y la reintegración".

Equipo integral de atención inmediata a víctimas: Grupo conformado por referentes de las instituciones involucradas en la protección y atención integral a víctimas, incluidas las personas con necesidades especiales de protección, los cuales intervienen en momentos particulares, con roles específicos⁷.

Ficha de Referencia: Instrumento de recolección de datos de víctimas con necesidad especial de protección; en la cual se deberán consignar los datos generales, la descripción de los hechos, identificación del referente, identificación de la institución a la que se deriva el caso.

Hecho Victimizante: Actos u omisiones que dañan, o ponen en peligro los derechos de una persona, convirtiéndola en víctima⁸.

Hoja de Ruta: Guía de pasos, de perfiles, definiciones y enfoques que deben seguirse para atender y proteger a una víctima de movilidad interna a causa de la violencia.

Mesa Nacional de Atención a Víctimas: Espacio conformado diferentes instituciones involucradas en la atención integral a las víctimas de delito y violencia, y que tiene como base el seguimiento a las acciones establecidas en el eje cuatro, componente seis del PESS.

Movilidad interna a causa de violencia: Situación en la que una persona o grupo de personas que de manera directa o indirecta ha sufrido algún tipo de violencia, intimidación o amenaza contra su vida, integridad y libertad, se traslada de su lugar de origen o residencia a otro, dentro del mismo territorio, de manera coaccionada.⁹

⁶ Principios rectores de los desplazamientos internos, Consejo Económico y Social, Comisión de Derechos Humanos. Organización de las Naciones Unidas, 54º período de sesiones, 11 de febrero de 1998.

⁷ Se han considerado las siguientes instituciones para la conformación de este equipo: PNC, MINSAL, DAV-MJSP, FGR, IML, ISDEMU, PGR, CONNA Equipo Multidisciplinario de la UTE.

⁸ Construcción propia

⁹ Construcción propia

Oficina Local de Atención a Víctimas: Dependencia de la DAV-MJSP que ofrece servicios de asesoría legal, psicológica y social; gratuitos y confidenciales ubicadas en los municipios priorizados por el PESS.¹⁰

Protección: Concepto que incluye todas las actividades dirigidas a obtener el respeto pleno de los derechos de una persona, de conformidad con la letra y el espíritu del derecho de los derechos humanos, el derecho de refugiados y el derecho internacional humanitario. La protección implica crear un ambiente que favorezca el respeto por los seres humanos, que prevenga y/o alivie los efectos inmediatos de un patrón de abusos específico, y restaure condiciones de vida dignas por medio de la reparación, la restitución y la rehabilitación¹¹.

Situación de vulnerabilidad: Aquellas personas que por razones de orden natural o social son proclives o propensas a caer en una situación de indefensión por su condición; por la cual, son acreedores de un trato social especial y de un régimen jurídico diferenciado¹².

Subgabinete de prevención de violencia: Ente coordinador interinstitucional del nivel central para regularizar las políticas, estrategias y acciones de prevención de violencia en todo el país, aunque su énfasis actual se decanta hacia los municipios priorizados por el Plan El Salvador Seguro¹³.

Víctima: De conformidad con el derecho internacional de los derechos humanos, serán consideradas “víctimas” las “personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, daño a nivel emocional, espiritual, pérdidas materiales o económicas, así como la exposición a la vulneración de sus derechos humanos como consecuencia de situaciones de violencia, incluida la que proscribe el abuso de poder”. Lo anterior, con independencia de que el responsable sea identificado, aprehendido, enjuiciado o condenado, y de su relación familiar con la víctima. Este concepto incluye, además a los familiares o personas a cargo que tengan una relación inmediata con la víctima (familiar o de amistad); a las personas que hayan sufrido daño al intervenir para asistirle en el momento del hecho criminal o para prevenir

¹⁰ Actualmente se encuentran en funcionamiento 19 oficinas a nivel nacional, en los siguientes municipios: San Salvador, Ahuachapán, Soyapango, Ilobasco, Zacatecoluca, Jiquilisco, Santa Ana, Chalchuapa, Sonsonate, Cojutepeque, San Miguel, San Vicente, Olocuilta, Usulután

¹¹ OCHA, “Glossary of Humanitarian “Glossary of Humanitarian Terms in relation to the Protection of Civilians in Armed Conflict”, 2003.

¹² Menéndez Leal, 2006. Situación de vulnerabilidad, disponible en: Tesis doctoral. “La víctima y los derechos humanos: una aproximación crítica y preliminar a su problemática”. San Salvador, El Salvador

¹³ Construcción propia

su victimización; y a quienes atestiguaron lo ocurrido, y cuya declaración resulte indispensable para el esclarecimiento de los hechos.¹⁴

En cuanto al alcance de la situación de violencia, se entenderán víctimas directas e indirectas:

- a) Víctima directa: Personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional, o cualquier situación de violencia producto de la que se genere movilidad interna.¹⁵
- b) Víctima indirecta: Persona que posee un parentesco con la víctima directa, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad o por adopción; o que dependan afectiva, económica o de cuidado de la víctima directa.¹⁶

Víctima de movilidad interna: En base a la convención de Kampala se entenderá como "Persona o grupos de personas que se ven forzadas u obligadas a huir, a abandonar sus hogares o lugares de residencia habitual, en particular como resultado de, o en el fin de evitar, los efectos situaciones de violencia generalizada, de violaciones de los derechos humanos o de catástrofes naturales o producidas por el ser humano, y que no han cruzado una frontera de Estado internacionalmente reconocida"¹⁷. Al mismo tiempo, se entiende que este tipo de víctimas tienen necesidades especiales de protección, las cuales indican la necesidad, real o potencial, de una protección diferenciada. En esta circunstancia resulta importante identificar y documentar estos casos para brindar su debido seguimiento para la atención y protección efectiva¹⁸.

Vínculo con pandillas: se refiere a los niveles de participación de una persona en la referida organización delincencial, las cuales pueden ser Parentesco, Colaboración o Pertenencia¹⁹. Las maras, dependen en gran medida del reclutamiento forzoso para ampliarse y mantenerse, ciertos grupos sociales pueden ser blancos específicos. Estos incluyen a personas marginadas en la sociedad y que son más vulnerables al reclutamiento forzado, la violencia y otras formas de presión de las pandillas. Es importante tener en cuenta que, aunque la violencia relacionada con las pandillas afecta principalmente a los hombres y los niños, las mujeres y las niñas también pueden estar

¹⁴ Definición adaptada y disponible en: Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder, Adoptada por la Asamblea General de la ONU en su resolución 40/34, de 29 de noviembre de 1985 y retomada por la PDDH.

¹⁵ Construcción propia

¹⁶ Construcción propia

¹⁷ ACNUR, 2009. Adaptación de Víctimas de Movilidad Interna, en: CONVENCIÓN DE LA UNIÓN AFRICANA PARA LA PROTECCIÓN Y LA ASISTENCIA DE LOS DESPLAZADOS INTERNOS EN ÁFRICA (CONVENCIÓN DE KAMPALA).

¹⁸ PENDIENTE FUENTE BIBLIOGRÁFICA

¹⁹ Construcción propia

expuestas a este tipo de violencia. La falta de protección del Estado, de oportunidades y del cuidado de la familia, la pobreza y la necesidad de pertenencia social pueden empujar a los niños y jóvenes a unirse a las pandillas.

En determinadas circunstancias, los antiguos y actuales miembros de las pandillas también pueden considerarse como víctimas de la violencia relacionada con este fenómeno, en particular como resultado del reclutamiento forzoso. También es importante recordar, en particular con respecto a los niños que han sido obligados o secuestrados por pandillas delictivas y están bajo su control, que todas las formas de esclavitud y prácticas análogas a la esclavitud están prohibidas conforme al derecho internacional de los derechos humanos. Normalmente tales prácticas, incluyendo la venta y trata de personas, así como el trabajo forzado, se considerarían persecución²⁰.

Violencia: Por lo general, un acto de violencia, tenga lugar o no durante un conflicto armado, se puede definir como todo acto que inflija un daño físico, mental, sexual, o de otra índole, a un individuo o un grupo, incluida la amenaza de cometer dicho acto, y que cause, o que sea susceptible de causar, daño, la muerte, discapacidad física o mental o privaciones. Ésta no es una lista exhaustiva y puede ser necesario identificar y abordar otros tipos de amenazas²¹.

Violencia generalizada: Conjunto de situaciones²² caracterizadas por una violencia tan indiscriminada y generalizada al punto de afectar a grandes grupos de personas o a

²⁰ ACNUR, División de Protección Internacional. Vínculo con pandillas, construcción realizada en base a la "Nota de orientación sobre las solicitudes de la condición de refugiado relacionadas con las víctimas de pandillas organizadas". Ginebra, Suiza, 2010.

²¹ Manual para la protección de los desplazados internos . Grupo de Trabajo del Grupo Sectorial Global de Protección, Marzo 2010.

²² La Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) se ha referido a indicadores similares al describir situaciones de "violencia generalizada" en algunos países de la región. Estos incluyen, entre otros: a) el número de incidentes violentos, así como el número de víctimas de esos incidentes es muy alto; b) la violencia existente inflige grave sufrimiento a la población; c) la violencia se manifiesta en las formas más atroces, como masacres, tortura, mutilación, tratos crueles, inhumanos y degradantes, ejecuciones sumarias, secuestros, desapariciones de personas y violaciones flagrantes del DIH; d) la realización de los actos de violencia con frecuencia está destinada a causar terror y, finalmente, a crear tal situación que las personas no tienen otra opción más que huir de la zona afectada; e) la violencia puede emanar de agentes estatales y no estatales, y cuando emana de los primeros, o de otros que actúan por instigación o con el consentimiento de las autoridades del Estado, los autores gozan de impunidad; f) cuando la violencia emana de agentes no estatales, las autoridades no pueden controlarlos eficazmente; y g) el nivel y alcance de la violencia es tal que el funcionamiento normal de la sociedad se ve gravemente perjudicado. Para un análisis más detallado ver, por ejemplo: CIDH, "Las mujeres frente a la violencia y la discriminación derivadas del conflicto armado en Colombia", Capítulo II, OEA/Ser.L/V/II, Doc. 67, 18 de octubre de 2006, pág.11; CIDH, "Informe sobre la situación de los derechos humanos en Jamaica", Capítulo II. Seguridad ciudadana y derechos humanos y Capítulo III. Administración de justicia. OEA/Ser.L/V/II.144, Doc. 12, 10 de agosto 2012, páginas 7 y 31; CIDH, "Informe sobre la situación de los derechos humanos en la República de Guatemala". Ver, Introducción, conclusiones y recomendaciones, OEA/Ser.L/V/II.53, Doc. 21 rev. 2. 13 de

poblaciones enteras obligándolas a huir. Las situaciones de violencia generalizada incluirían la violencia ejercida por el Estado, así como por actores no estatales, en este último caso, cuando la voluntad o la capacidad del Estado para brindar protección a quienes están bajo su jurisdicción son inadecuadas²³.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La Hoja de Ruta estará dirigida a todas las víctimas de movilidad interna a causa de la violencia -consideradas en los perfiles-, la cual será implementada por las instituciones involucradas, a fin de articular y efectivizar su respuesta a la población movilizadas internamente y se aplicará en todo el territorio nacional. De igual manera se contempla la participación de organizaciones de sociedad civil con un papel complementario al Estado.

3. ENFOQUES

La Hoja de Ruta parte de cinco enfoques fundamentales para garantizar el respeto, atención y protección de los derechos de las víctimas de movilidad interna a causa de la violencia:

3.1 DERECHOS HUMANOS

El Artículo 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, considera "Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros". A su vez se plantea que toda persona es sujeta de derechos, independientemente de su edad, sexo, raza, religión, nacionalidad, situación económica, discapacidad, estatus migratorios, identidad de género, orientación sexual u otras condiciones que afecte el ejercicio de los derechos²⁴.

octubre de 1981; CIDH, "Informe sobre la situación de los derechos humanos en la República de Guatemala". Conclusiones y recomendaciones. OEA/Ser.L/V/II.61, Doc. 47 rev.1. 5 de octubre de 1983.

²³ ACNUR, Definición de violencia generalizada, disponible en: Reunión de expertos Interpretación de la definición ampliada de refugiados contenida en la Declaración de Cartagena sobre Refugiados de 1984 Montevideo, Uruguay 15 y 16 de octubre de 2013. Resumen de las conclusiones sobre la interpretación de la definición ampliada de refugiado de la Declaración de Cartagena de 1984. 2013.

²⁴ "Toda persona tiene los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. Además, no se hará distinción alguna fundada en la condición

Los derechos son universales, innatos, inviolables, intransferibles, inalienables, irrenunciables, interdependientes, imprescriptibles, integrales, obligatorios, complementarios, trascienden fronteras nacionales²⁵; por tanto, no prescriben nunca. Los derechos humanos son “progresivos”; es decir, evolucionan y, en consecuencia, prohíben el retroceso en las acciones que se han venido desarrollando en favor de las víctimas.

Como parte de este enfoque se considerarán los siguientes principios:

- a. Principio pro homine: Se refiere a la obligación de los Estados para interpretar extensivamente las normas relacionadas con los derechos de las víctimas, lo que implica que se debe dar respuesta a la víctima de acuerdo a sus particularidades, priorizando lo que le resulte más favorable²⁶.
- b. Acción sin daño: Al plantear acciones y evaluar consecuencias en la atención y protección a víctimas, debe incluirse un análisis ético de las acciones, considerando unos principios mínimos, fundamentados en las nociones de dignidad, autonomía y libertad²⁷.
- c. Inclusión social: Se relaciona con ciudadanía, estatus y derechos. Este es un proceso mediante el cual se garantiza que quienes se encuentran discriminados, excluidos o en riesgo de estarlo, tengan las oportunidades para participar plenamente en la vida económica, política, social y cultural de la sociedad en la que viven²⁸.

3.2 VICTIMOLÓGICO

El centro de todo proceso de atención es la víctima, entendida como toda persona (niña, niño, adolescente o adulta) que como consecuencia de una situación de violencia ha

política, jurídica o internacional del país o territorio de cuya jurisdicción dependa una persona, tanto si se trata de un país independiente como de un territorio bajo administración fiduciaria, no autónomo o sometido a cualquier otra limitación de soberanía”. Asamblea General de la ONU, Artículo 1 y 2, disponible en: Declaración Universal de Derechos Humanos. 1948.

²⁵ PROVEA, Características de los Derechos Humanos, en: Concepto y características de los derechos humanos, Programa Venezolano de Educación-Acción en Derechos Humanos, Venezuela, 2008.

²⁶ Zlata Drnas de Clément. Adaptación del principio pro homine, disponible en: La complejidad del principio pro homine. Corte Interamericana de Derechos Humanos. Argentina, 2015.

²⁷ Fundación para la Cooperación Synergia. El enfoque de Acción sin Daño en Colombia, disponible en: Acción sin daño como aporte a la construcción de paz: Propuesta para la práctica. Colombia, 2011.

²⁸ Fáunder Meléndez, Alejandra. Adaptación de Inclusión social, en: ¿Qué entendemos por inclusión social? Chile, 2010.

sufrido de manera directa o indirecta un daño a nivel emocional, mental, físico (lesiones, mutilaciones, entre otras), espiritual, pérdidas materiales o económicas, así como la exposición a la vulneración de sus derechos humanos. Desde esta perspectiva, situaciones violentas generan la victimización de la persona, exponiéndolas a hechos que están fuera de su control o traumáticos. La falta de comprensión de lo que es ser víctima genera situaciones donde se les revictimiza y esto puede ocurrir en instancias sociales (la familia, la comunidad, la escuela) o en instancias judiciales o administrativas, donde la víctima debe repetir en una entrevista y en otra, la misma información sobre lo que le ocurrió; además de evitar el trato prejuiciado. También la re-victimización, puede provenir de los medios de comunicación social cuando se viola el derecho a su privacidad, imagen y dignidad, exponiéndola a la discriminación²⁹.

Por ello, debe garantizarse el acompañamiento psicosocial durante los procesos administrativos y judiciales. Así mismo, deberá ofrecerse oportunamente los servicios y programas de atención especializada, en los que se consideren las situaciones o circunstancias específicas de la víctima, con la finalidad de restituirle sus derechos y evitarle una futura victimización³⁰.

Lo importante es que las acciones no estén centradas sólo en el interés legal o estadístico, sino que giren principalmente alrededor de los derechos de la víctima, incluyendo la restitución de los derechos violados. Algunas ideas claves para este enfoque, son: Reconocimiento de la calidad de víctima (primer derecho fundamental), Derecho a un trato diferenciado y medidas para garantizar el acceso a la justicia, Reparación y garantía de no repetición de los hechos, Reducción de la victimización secundaria y terciaria

3.3 COMPETENCIAS

Se parte de las competencias establecidas en la legislación de cada institución dirigidas al personal involucrado en la temática, para que con el conocimiento y sus capacidades se genere el compromiso institucional, partiendo de un trato digno y una efectiva prestación de servicios a favor de las víctimas movilidad interna, no obstante las competencias institucionales están delimitadas, no implica que al presentarse una víctima no se le dará respuesta o simplemente se le remitirá con otra institución por no ser del ámbito de competencia de la institución.

²⁹ Navarro Torres, José Dante. Adaptación de enfoque victimológico en: La importancia de la víctima del delito, Facultad de Derecho, Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México, 2005.

³⁰ Basado en la Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder, adoptada por la Asamblea General en su resolución 40/34, de 29 de noviembre de 1985. Disponible en: <http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/VictimsOfCrimeAndAbuseOfPower.aspx>

3.4 EDAD, GÉNERO Y DIVERSIDAD

Se considera que “A través de la aplicación sistemática del enfoque de edad, género y diversidad (EGD), se trata de garantizar que todas las personas gocen de sus derechos en igualdad de condiciones y puedan participar plenamente en las decisiones que afectan sus vidas y las vidas de sus familiares y comunidades. Cada persona es única. Las diferencias entre las personas, ya sean reales o percibidas, pueden definir características que juegan un papel fundamental en la determinación de las oportunidades, capacidades, necesidades y vulnerabilidad de un individuo.

La EDAD se refiere a las diferentes etapas en el ciclo de vida de una persona. Es importante saber en qué parte del ciclo de vida está una persona ya que sus capacidades y necesidades cambian con el transcurso del tiempo. La edad influye, y puede aumentar o disminuir, la capacidad de una persona de ejercer sus derechos.

El GÉNERO se refiere a los roles socialmente construidos para hombres y mujeres, los que con frecuencia son fundamentales en la forma en que las personas se definen y son definidas por los demás. Los roles de género son aprendidos, cambian con el tiempo y varían dentro de cada cultura, así como entre una cultura y otra. El género a menudo define las funciones, responsabilidades, limitaciones, oportunidades y privilegios de las mujeres y los hombres en cada contexto. La igualdad de género se refiere a la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de mujeres, hombres, niñas y niños. La igualdad de género implica que los intereses, necesidades y prioridades de cada género sean respetados.

La DIVERSIDAD se refiere a los diferentes valores, actitudes, perspectivas culturales, creencias, origen étnico, nacionalidad, orientación sexual, identidad de género, aptitud, salud, estatus social, habilidades y otras características personales específicas. Mientras que las dimensiones de edad y género están presentes en todas las personas, otras características varían de persona a persona. Estas diferencias deben ser reconocidas, comprendidas y valoradas en cada contexto y operación específicos con el fin de garantizar la protección de todas las personas. Al analizar las dimensiones de EGD como características personales interrelacionadas, podemos comprender mejor los multifacéticos riesgos de protección y las capacidades de individuos y comunidades, y abordarlos y apoyarlos con mayor efectividad³¹.”

3.5 PARTICIPACIÓN EFECTIVA

³¹ Extraído de “Política de edad, género y diversidad”, ACNUR Disponible en: <http://www.acnur.org/t3/fileadmin/scripts/doc.php?file=t3/fileadmin/Documentos/BDL/2011/7608>
Política de edad, género y diversidad

La participación es un medio, no un fin en sí misma. Por ende, la participación de las víctimas es el vehículo por medio del cual ellas inciden para lograr la materialización efectiva de sus derechos perdidos por la movilidad interna por violencia, superar su condición de víctimas, y alcanzar el estatus de ciudadanía política, económica, social y cultural, en el marco de un Estado Social de Derecho. Por lo tanto, la participación como principio constitucional y derecho genera obligaciones claras al Estado para proteger, garantizar y promover dicha participación, sobre todo cuando la población objetivo tiene ciertas características de vulnerabilidad, que la hacen sujeto de especial protección constitucional, en este caso de las víctimas de la movilidad humana por violencia. El enfoque de participación de las víctimas busca fortalecer, facilitar y proteger los mecanismos de incidencia efectiva de las víctimas y sus organizaciones, formales e informales, bajo una mirada de reconocimiento de los distintos hechos victimizantes, y aceptando los enfoques diferenciales y étnicos³².

4. PERFILES QUE SE ATENDERÁN EN LA HOJA DE RUTA

A continuación, se enlistan los perfiles de víctimas que serán considerados para la activación de la hoja de ruta de víctimas de movilidad interna a causa de violencia:

1. Personas amenazadas en su integridad física, psicológica o su libertad, por miembros de grupos de delincuencia organizada o agentes estatales.
2. Personas en riesgo de ser reclutadas u obligadas a colaborar de cualquier forma con estructuras de delincuencia organizada³³.
3. Personas que sean víctimas o testigos de algún hecho delictivo, independientemente de si están o no dentro de un proceso de investigación o judicial.
4. Persona cuyo familiar o grupo familiar está siendo amenazado o perseguido por un miembro o miembros de delincuencia organizada.
5. Comunidades –inclusive pueblos originarios- cuyos integrantes estén siendo amenazados o perseguidos por un miembro o miembros de delincuencia organizada.

³² CICR

³³ Para delincuencia organizada se entenderán incluidos los miembros de pandillas.

6. Personas que sufran persecución o amenazas de cualquier índole por su orientación sexual, identidad de género o expresión de género por cualquier miembro o miembros de delincuencia organizada.
7. Persona deportada que a causa de la violencia no pueda regresar a su lugar de origen por ser víctima de amenaza, persecución, violencia ya sea física, sexual o psicológica por cualquier miembro o miembros de delincuencia organizada por el solo hecho de ser retornado.
8. Niñas, Niños, Adolescentes, Hombres y Mujeres que sean víctimas de violencia física, sexual y psicológica por miembros de delincuencia organizada.
9. Todo niño, niña o adolescente que sea obligado a formar parte o colaborar de forma directa e indirecta con cualquier grupo de delincuencia organizada.
10. Personas vinculadas a pandillas o de quienes se presume estar vinculados a estas.
11. Personas cuyo familiar o grupo familiar ha sufrido hecho delictivo y su vida corre peligro de desaparición forzada, secuestro, homicidio.

5. GUÍA DE PASOS A SEGUIR EN LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE MOVILIDAD INTERNA A CAUSA DE LA VIOLENCIA

Para darle atención y protección a las víctimas de hechos delictivos o situaciones de violencia que generan movilidad interna, se seguirán los siguientes pasos:

PASO 1: IDENTIFICACIÓN DE LA VÍCTIMA Y DOCUMENTACIÓN DEL CASO

El caso puede ser identificado por una entidad gubernamental o de sociedad civil.

La institución que identifique el caso dará primeros auxilios psicológicos cuando sea necesario, realizará una primera entrevista con el objetivo de obtener datos generales de la víctima y descripción de los hechos con lo cual evaluará si el caso se encuentra dentro de los perfiles de esta hoja de ruta.

La institución receptora, una vez pedido el consentimiento a la víctima y dado por esta, al verificar que el caso se encuentra dentro de los perfiles consignará la información en la **“Ficha de Referencia”**, de forma física o electrónica para remitir el caso a la DAV, asimismo deberá indagar y consignar en la ficha de referencia, si la víctima, cuenta o no,

con redes de apoyo para su acogimiento temporal, este paso contará con dos horas para su realización.

Responsables: Entidad gubernamental o de sociedad civil que identifica el caso y DAV.

PASO 2: NOTIFICACIÓN DEL CASO

La institución que identifique el caso contará con dos horas después del conocimiento del mismo, para dar aviso a la DAV vía telefónica a los números *****, *****, los cuales serán contestados por técnicos de la DAV, a cualquier hora, no importando el día, y a continuación, remitirá vía correo electrónico, la Ficha de Referencia del caso. De no ser posible, en el mismo acto de la llamada, hará del conocimiento de la DAV el contenido de la misma para que esta lo plasme y cuente con la información respectiva.

La DAV al darse por notificada, valorará dependiendo la ubicación geográfica del caso, con cual OLAV gestionará las siguientes etapas para la atención y protección, especialmente cuando los casos se susciten en municipios fuera de San Salvador. La DAV contará con una hora para este paso.

Responsable: DAV.

PASO 3: ATENCIÓN A NECESIDADES INMEDIATAS

Priorizando la salud e integridad física de la víctima la DAV activará a las instituciones que forman parte del Equipo Integral de Atención Inmediata a Víctimas – a nivel local-, a quienes pondrá sobre aviso del caso para la atención inmediata de las necesidades médicas, psicológicas, de alimentación, aseo e higiene personal que se susciten.

La DAV-OLAV proporcionará el transporte y acompañará a la víctima iniciando en la entidad que recibió el caso; una vez atendidas las necesidades inmediatas, la DAV trasladará a la víctima a sus instalaciones, en donde brindará orientación jurídica, informando a las víctimas sobre sus derechos, en qué consiste la hoja de ruta, la denuncia y etapas del proceso de atención a víctimas.

Si la víctima expresa la necesidad de recuperar bienes personales, los cuales fueron dejados en el lugar de origen, y que puedan ser transportados, la DAV coordinará con la PNC, para que brinden seguridad y realizar la recuperación de los mismos.

El tiempo de atención inmediata no debe exceder las dos horas.

Responsables: instituciones que forman parte del Equipo Integral de Atención Inmediata a Víctimas

PASO 4: DENUNCIA, AVISO O TOMA DE INFORMACIÓN

La víctima voluntariamente debe decidir si interpone la denuncia o no; ante la negativa seguir al paso 5.

Si la víctima decide denunciar, la DAV coordinará con la FGR, para la interposición de la misma y la activación del programa de protección a víctimas y testigos; La DAV observará que la activación de dicho programa se realice oportunamente.

La intervención de las instituciones del Estado al momento de atender a una víctima de hecho delictivo o situación de violencia, no depende de la existencia de una denuncia o aviso, por lo que, si una víctima necesita de la atención y protección del Estado, no se le puede negar a pesar de la delimitación de su competencia.

Para los casos que sean identificados, en sede fiscal o policial se obviará el paso número 4, de la presente hoja de ruta.

Responsables: DAV, FGR, UTE

PASO 5: PROTECCIÓN

5.1 Para los casos en donde las víctimas cuentan con red de apoyo para su acogimiento temporal, se dispondrá lo siguiente:

La DAV en conjunto con la víctima establecerán necesidades de protección, evaluarán las opciones disponibles, a partir de una red de apoyo con amistades o familiares, al verificarse esta posibilidad, la DAV trasladará a la víctima a este resguardo. Sin embargo, el Equipo Integral de Atención Inmediata a Víctimas, deberá brindar atención médica, psicológica y asistencia jurídica, cuando la víctima así lo requiera mediante coordinación de la DAV. Continúa con el paso 6.

5.2 Para los casos en donde las víctimas no cuentan con red de apoyo para su acogimiento temporal, se dispondrá lo siguiente:

Si la víctima es acogida por el programa de protección a víctimas y testigos, la DAV realizará las coordinaciones necesarias con la UTE, para su traslado, acomodación y seguimiento en los albergues o centros de acogida.

Si la víctima no es acogida por el programa de protección a víctimas y testigos (por la falta de denuncia o participación en el proceso penal), la DAV, realizará las coordinaciones necesarias con instituciones de gobierno, gobiernos locales o sociedad civil para dar resguardo temporal y acompañamiento durante su estancia en albergues o casas de acogida.

En cualquiera de las modalidades de albergues o centros de acogida, la DAV en coordinación con el Equipo Integral de Atención Inmediata a Víctimas, gobiernos locales y entidades de sociedad civil, procurará la cobertura de necesidades inmediatas de la víctima como atención médica, psicológica, alimentación, vestuario, artículos de higiene personal y otros insumos que la víctima requiera; en el tiempo que la víctima y su grupo familiar lo necesiten.

Responsables: Instituciones que integran el Equipo Integral de Atención Inmediata a Víctimas y sociedad civil.

PASO 6: SOLUCIONES SOSTENIBLES

Durante el acogimiento temporal de la víctima –indistintamente se encuentre con redes de apoyo o no-, la DAV como parte del seguimiento del caso, elaborará en conjunto con la víctima un proyecto de vida que incluya la reintegración de las personas a la vida social y productiva de manera integral. La DAV facilitará el acercamiento de la víctima a instituciones públicas y privadas para que sea posible desarrollar el proyecto de vida; estableciendo alianzas con sectores claves como: educación, trabajo y emprendedurismo. Asegurando, además, el derecho de verdad, justicia, reparación, garantías de no repetición y la no pérdida de su patrimonio.

Formará parte de las soluciones sostenibles, el retorno de la víctima a su lugar de origen de forma voluntaria, segura, asistida y en condiciones de dignidad, para ello la DAV coordinará con la PNC, FGR y Ministerio de Defensa.

Si la víctima decide no regresar a su lugar de origen, -a pesar de las acciones que se hayan realizado para cambiar las condiciones de inseguridad en el lugar de origen-, la DAV coordinará con instituciones gubernamentales, gobiernos locales y sociedad civil, para reubicar a la víctima en otro municipio o en el mismo municipio que se encuentra. Lo mismo aplicará para los casos en los que no sea posible el retorno de la víctima a su lugar de origen.

El periodo de creación y ejecución de las soluciones sostenibles dependerá de las particularidades de cada caso; atendiendo a los criterios de proporcionalidad y necesidad de las mismas.

Responsables: DAV, PNC, FGR, MDN y Sociedad Civil

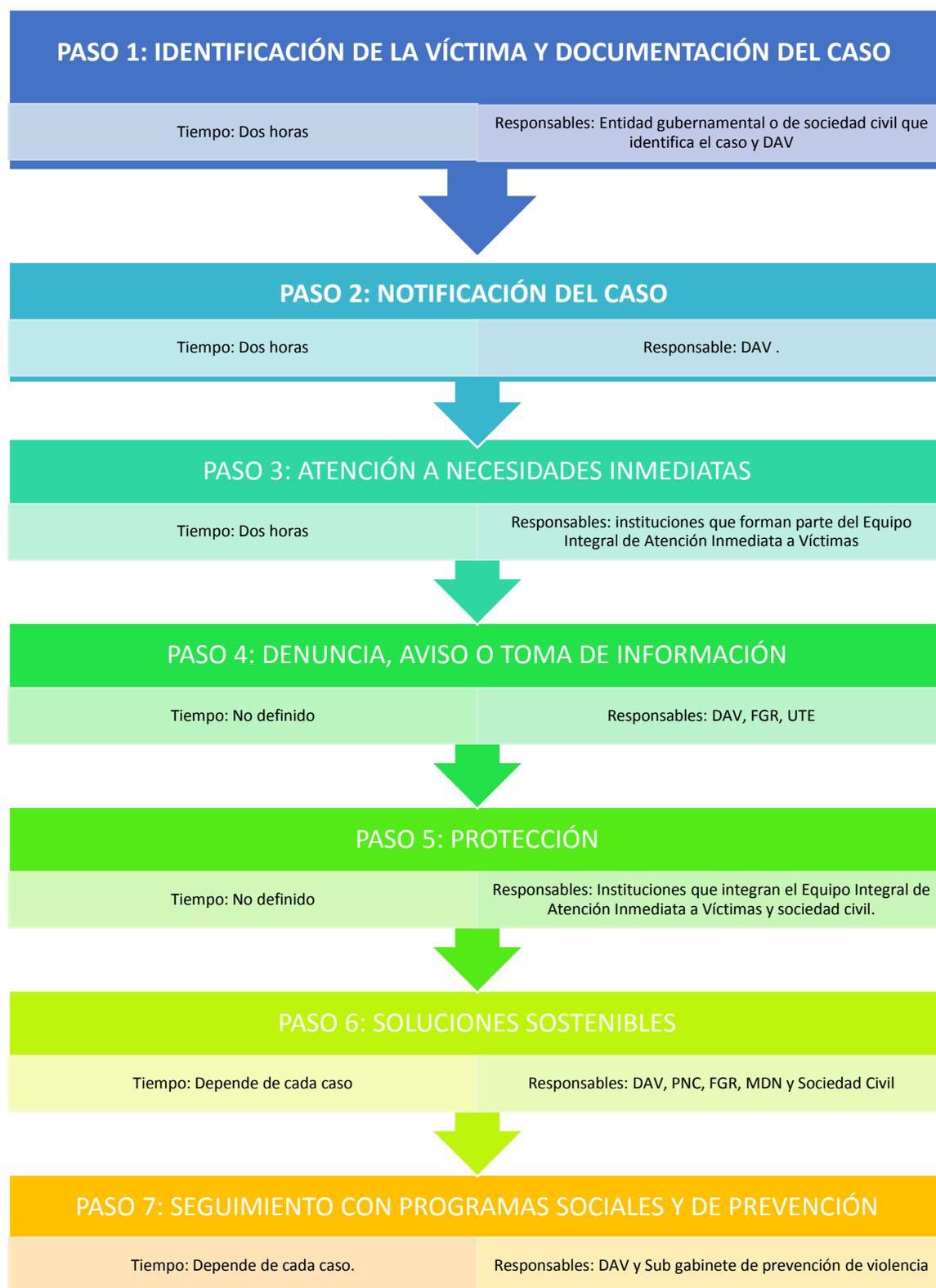
PASO 7: SEGUIMIENTO CON PROGRAMAS SOCIALES Y DE PREVENCIÓN

La Dirección de Atención a Víctimas intervendrá activamente hasta el retorno de la víctima, a su lugar de origen o reubicación incluir integración local según sea el caso; en

este paso la DAV informará sobre el caso al subgabinete de prevención de violencia, para que a través de sus programas se brinde seguimiento al proyecto de vida.

Responsables: DAV y Sub gabinete de prevención de violencia

6. FLUJOGRAMA - RUTA DE ATENCIÓN



7. FICHA DE REFERENCIA DE VÍCTIMA DE MOVILIDAD INTERNA A CAUSA DE LA VIOLENCIA

Consentimiento informado:

El propósito de llenar esta Ficha de Referencia es registrar la información de su caso para brindarle atención y protección al mismo. En esta ficha quedará registrada información general sobre la fuente de información, que a su vez puede ser la víctima, redes de apoyo, composición de su grupo familiar, detalles sobre su caso, y otra información que nos ayude a entender de mejor manera su caso y establecer una ruta para su atención. Su información de contacto y los detalles de su caso no se compartirán, a menos que usted lo autorice.

¿Me autoriza a llenar la ficha? SI ___ NO ___ Firma: _____ Huella _____

FICHA DE REFERENCIA - MOVILIDAD INTERNA A CAUSA DE LA VIOLENCIA						
INSTITUCIÓN QUE ENVÍA REFERENCIA:						
FGR	PGR	ISDEMU	ODAC-PNC	CONNA	MINTRAB	OJ
MINSAL	CIUDAD MUJER	IML	DAV-MJSP	OLAV-MJSP	DGME	PDDH
MRREE	UTE	SOCIEDAD CIVIL				
INSTITUCIÓN DE REFERENCIA: DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS - MJSP						
FECHA:			HORA:			
MUNICIPIO:			DEPARTAMENTO:			
Información de fuente distinta a la víctima (Llenar en el caso que la fuente de información sea distinta a la víctima, P.e. NNA)						
NOMBRE DE LA FUENTE:						
SEXO: M ___ F ___ LGBTI ___		EDAD:				
NACIONALIDAD:			DOCUMENTO DE IDENTIDAD N°:			
TIPO DE DOCUMENTO: DUI ___ PASAPORTE ___ CARNET RESIDENTE ___ LICENCIA DE CONDUCIR ___						
TELÉFONO:			CORREO ELECTRÓNICO:			
DIRECCIÓN:						
VÍNCULO CON LA VÍCTIMA: AFINIDAD ___ PARENTESCO ___						
Información de víctima individual o comunidad						
I. DATOS INDIVIDUALES						

NOMBRE COMPLETO:	
SEXO: M _____ F _____ LGBTI	LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:
NACIONALIDAD:	DOCUMENTO DE IDENTIDAD N°:
TIPO DE DOCUMENTO: DUI _____ PASAPORTE _____ CARNET RESIDENTE _____ LICENCIA DE CONDUCIR _____	
ESTADO FAMILIAR: A. SOLTERO, B. CASADO, C. OTRO	
COBERTURA DE SALUD: a) ISSS b) MINSAL c) PRIVADO	
TELÉFONO:	CORREO ELECTRÓNICO:
DIRECCIÓN ACTUAL: (en caso de domicilio de difícil acceso o identificación, adjuntar puntos de referencias)	
DOMICILIO TRANSITORIO/DE RESGUARDO: (el que actualmente ocupa y donde podrá encontrárselo/la, ante posibles notificaciones; en caso de difícil acceso o identificación, adjuntar puntos de referencias)	
LUGAR DONDE OCURRIÓ LA SITUACIÓN DE VIOLENCIA QUE PRODUJO MOVILIDAD INTERNA: (Comunidad, Municipio, Departamento)	
¿CUENTA CON REDES DE APOYO? (Familia, amigos)	
¿TIENE ALGUNA NECESIDAD ESPECÍFICA? (Embarazo, enfermedad como diabetes, VIH, otra; persona con discapacidad, adulto mayor, necesidad especial de cuidado)	

II. COMPOSICIÓN DEL GRUPO FAMILIAR										
N°	NOMBRE COMPLETO	EDAD	SEXO			VÍNCULO (Familiar, no familiar)	DISCAPACIDAD		VÍCTIMA DE VIOLENCIA	
			M	F	L G T B I		SI	NO	SI	NO
1.										
2.										
3.										
4.										
5.										
III. MOTIVO DE LA REFERENCIA (BREVE RELATO DE LOS HECHOS)										
<p>Los ítems que a continuación se enumeran, no son de carácter obligatorio para consignar en la entrevista, sino únicamente como guía para completar la misma.</p> <p>Incluir: Naturaleza del hecho (1 o 2 líneas)</p> <p>Descripción del evento</p> <p>Motivo de movilidad</p> <p>¿Hubo denuncias o avisos previos a este?</p> <p>Información sobre el agresor</p>										
La situación de violencia proviene de:										
A. Familia			B. Comunidad		C. Conocido		D. Agentes estatales		E. Otro,	
TIPO DE VIOLENCIA										

A.VIOLENCIA SOCIAL	B.VIOLENCIA DE GÉNERO	C.VIOLENCIA CONTRA NNA	D.VIOLENCIA CONTRA PERSONAS LGTBI	E.VIOLENCIA CONTRA ADULTO MAYOR
OTRO TIPO DE VIOLENCIA (especifique):				
NOMBRE QUIEN REFIERE:			CARGO:	
FIRMA: _____ SELLO: _____				

CONSIDERACIONES IMPORTANTES.

1. Se debe leer el consentimiento informado a quien provee la información, previo a llenar la ficha de referencia.
2. En caso de existir sospecha de cualquier tipo de violencia o abuso en niño, niña o adolescente (NNA), DAV dará aviso de inmediato a la Junta de Protección del CONNA que corresponda.
3. Se debe hacer del conocimiento de la persona que brinda la información, que el llenado de la Ficha de Referencia es necesario a fin de activar a las instancias pertinentes para su atención y protección.
4. En caso de existir sospecha de cualquier tipo de violencia contra las mujeres, DAV dará aviso al ISDEMU.
5. En caso de existir sospecha de una víctima o testigo de delito y que necesite resguardo, se debe notificar a la UTE.
6. Este documento en original debe de ser remitido a la autoridad de la institución a la cual se refiere el caso. Debe estar firmado y sellado por la persona que remite el caso.
7. En caso de necesitar mayor espacio para la descripción del caso agregar hojas anexas.
8. Escribir con letra legible sin abreviaturas.

INSTRUCTIVO DE LLENADO DE FORMATO DE FICHA DE REFERENCIA.

Institución que envía la referencia: especificar el nombre de la Institución que capta el caso y hace la referencia.

FGR: marcar con una X si el caso es referido por esta institución.

PGR: marcar con una X si el caso es referido por esta institución.

ISDEMU: marcar con una X si el caso es referido por esta institución.

ODAC-PNC: marcar con una X si el caso es referido por esta institución.

CONNA: marcar con una X si el caso es referido por esta institución.
MINTRAB: marcar con una X si el caso es referido por esta institución.
OJ: marcar con una X si el caso es referido por esta institución.
MINSAL: marcar con una X si el caso es referido por esta institución.
CIUDAD MUJER: marcar con una X si el caso es referido por esta institución.
IML: marcar con una X si el caso es referido por esta institución.
DAV-MJSP: marcar con una X si el caso es referido por esta institución.
OLAV-MJSP: marcar con una X si el caso es referido por esta institución.
DGME: marcar con una X si el caso es referido por esta institución.
PDDH: marcar con una X si el caso es referido por esta institución.
MRREE: marcar con una X si el caso es referido por esta institución.
SOCIEDAD CIVIL: marcar con una X si el caso es referido por sociedad civil.
Fecha: colocar la fecha de la atención.
Hora: colocar la hora de la atención.
Municipio: especificar el municipio en donde se ubica la institución.
Departamento: especifique el departamento donde se ubica la institución.
Institución de referencia: Dirección de Atención a Víctimas – Ministerio de Justicia y Seguridad Pública

Información de fuente distinta a la víctima: apartado en donde se consignarán datos generales de la fuente que provee la información, cuando sea distinta a la víctima.
Nombre de la fuente: colocar el nombre completo de la persona que recibe la atención.
Sexo: especifique el sexo de la persona.
Edad: escribir la edad referida por la persona que recibe la atención.
Nacionalidad: escribir la nacionalidad referida por la persona que recibe la atención.
Documento de Identidad N°: anotar el número del documento con el cual se identifica la persona que recibe la atención.
Tipo de documento: marcar con una X los tipos de documento que se enlistan
DUI: marcar una X si la persona se identifica por medio de su DUI.
Pasaporte: marcar una X si la persona se identifica por medio de su pasaporte.
Carné residente: marcar una X si la persona se identifica por medio de su carné de residente.
Licencia de conducir: marcar una X si la persona se identifica por medio de su licencia de conducir.
Teléfono: detallar el número de teléfono de la persona que recibe la atención.
Correo electrónico: escribir el correo electrónico de la persona que recibe la atención.
Dirección: escribir la dirección completa referida por la persona que recibe la atención, incluyendo municipio y departamento, si se conoce.

Relación con la víctima: marcar con una X si la relación de la persona que recibe la atención con la víctima es de afinidad o parentesco.

Información de víctima individual o comunidad: apartado en donde se consignará la información de la víctima o comunidad a quien se dará atención y protección.

I. Datos Individuales:

Nombre completo: colocar el nombre completo de la persona que recibe la atención.

Sexo: especificar el sexo de la persona.

Lugar y fecha de nacimiento: escribir el lugar y fecha de nacimiento edad referida por la persona que recibe la atención.

Nacionalidad: escribir la nacionalidad referida por la persona que recibe la atención.

Documento de Identidad N°: anotar el número del documento con el cual se identifica la persona que recibe la atención.

Tipo de documento: marcar con una X los tipos de documento que se enlistan

DUI: marcar una X si la persona se identifica por medio de su DUI.

Pasaporte: marcar una X si la persona se identifica por medio de su pasaporte.

Carné residente: marcar una X si la persona se identifica por medio de su carné de residente.

Licencia de conducir: marcar una X si la persona se identifica por medio de su licencia de conducir.

Estado familiar: apartado en donde se enlistan los tipos de estado familiar

Soltero: marcar con una X la persona que recibe la atención tiene está soltero.

Casado: marcar con una X la persona que recibe la atención tiene está casado.

Divorciado: marcar con una X la persona que recibe la atención tiene está divorciado.

Separado: marcar con una X la persona que recibe la atención tiene está separado.

Otro: marcar con una X la persona que recibe la atención tiene está en otro estado familiar.

Cobertura de salud: apartado en donde se detalla el tipo de cobertura de salud

ISSS: marcar con una X si la cobertura de salud es por parte del ISSS.

MINSAL: marcar con una X si la cobertura de salud es por parte del MINSAL.

PRIVADO: marcar con una X si la cobertura de salud es por parte de entidad privada

Teléfono: detallar el número de teléfono de la persona que recibe la atención.

Correo electrónico: escribir el correo electrónico de la persona que recibe la atención.

Dirección: escribir la dirección completa referida por la persona que recibe la atención, incluyendo municipio y departamento, si se conoce.

Dirección de resguardo: escribir la dirección completa referida por la persona que recibe la atención, incluyendo municipio y departamento, si se conoce; donde está siendo resguardada transitoriamente.

Lugar donde ocurrió la situación de violencia que produjo movilidad interna: dar referencias de la ubicación geográfica donde ocurrieron los hechos que motivaron la movilidad interna.

¿CUENTA CON REDES DE APOYO? (Familia, amigos): especificar si la víctima cuenta con redes de apoyo y detallar si son familiares, amigos o de qué tipo.

II. Composición del grupo familiar

Nombre completo: colocar el nombre completo de la persona que recibe la atención.

Edad: escribir la edad referida por la persona que recibe la atención.

Sexo: especificar el sexo de la persona.

Vínculo con la víctima: marcar con una X si la relación de la persona que recibe la atención con la víctima es de afinidad o parentesco.

Discapacidad: marcar con una X si el integrante del grupo familiar tiene algún tipo de discapacidad.

Víctima de violencia: marcar con una X si el integrante del grupo familiar ha sido víctima de violencia.

III. Motivo de la referencia (breve relato de los hechos)

Indicar lugar, día y hora en la que ocurrió el último suceso de violencia que se reporta, identificando a las personas afectadas y la fuente de la situación de violencia, describiendo cómo se dieron los hechos, motivos de desplazamiento, denuncias previas, información sobre el agresor (en caso que exista). Especifique si hay alguna condición de riesgo al momento de brindar la atención del caso. Detalle el motivo por el cual se hace la referencia.

La situación de violencia proviene de:

Familia: marcar con una X si la familia es el origen de la situación de movilidad.

Comunidad: marcar con una X si la comunidad es el origen de la situación de movilidad.

Conocido: marcar con una X si un conocido es el origen de la situación de movilidad.

Agentes estatales: marcar con una X si agentes estatales son el origen de la situación de movilidad.

Otro: marcar con una X si "otro" es el origen de la situación de movilidad.

Tipo de violencia:

Marcar con una X el tipo de violencia que se trate

Violencia social: marcar con una X si el tipo de violencia que origina la situación de movilidad, es social.

Violencia de género: marcar con una X si el tipo de violencia que origina la situación de movilidad, es de género.

Violencia contra Niños, Niñas y Adolescentes: marcar con una X si el tipo de violencia que origina la situación de movilidad, es contra Niños, Niñas y Adolescentes.

Violencia contra personas LGTBI: marcar con una X si el tipo de violencia que origina la situación de movilidad, es contra personas LGTBI.

Violencia contra adultos mayores: marcar con una X si el tipo de violencia que origina la situación de movilidad, es contra adultos mayores.

Otro tipo de violencia: marcar con una X si el tipo de violencia que origina la situación de movilidad, es otro tipo de violencia.

Nombre y firma de la persona que refiere: escriba legiblemente el nombre de la persona que realiza la referencia, firme la hoja de referencia, especifique su cargo y estampe el sello de la institución que realiza la referencia.

Se hace entrega de material informativo al informante, copia de la ficha de referencia y se lo/a notifica que la presente denuncia/aviso o toma de información será remitida a diferentes entidades del Equipo Integral de Atención a Víctimas, quienes continuarán con el proceso, según sea el caso, manejando la información con confidencialidad y sigilo. Y se hace saber a la víctima que no se le solicitará esta información nuevamente, debido a que la misma ya quedó consignada en esta ficha.

Firma de informante

Firma funcionario/a

La falta de alguno de los datos previstos en este formulario no impedirá la toma de la denuncia, aviso o información y la tramitación de la misma.

8. DIRECTORIO DE INSTITUCIONES NACIONALES Y DE SOCIEDAD CIVIL QUE TRABAJAN EN HOJA DE RUTA

N°	INSTITUCIÓN	COMPETENCIA	SERVICIO	PAPEL EN LA HOJA DE RUTA	INFORMACIÓN DE CONTACTO Y PUNTO FOCAL
1.	Consejo Nacional de la Niñez y Adolescencia, CONNA	Misión del CONNA: "Somos la máxima autoridad del Sistema Nacional de Protección Integral de la Niñez y de la Adolescencia, que con la participación de la familia, el Estado y la sociedad garantiza el goce de los derechos de las niñas, niños y la adolescencia".	Ejecutar la Política Nacional de Protección Integral de la Niñez y de la Adolescencia.	Intervenir en la protección de la niñez y de la adolescencia en los casos de víctimas de movilidad interna a causa de la violencia, para los que su intervención sea requerida, y salvaguardar la integridad de los menores.	Teléfono: +503 25115400 Dirección: Colonia Costa Rica y Final Calle Santa Marta, Avenida Irazu 2, San Salvador, El Salvador.
2.	Dirección de Atención a Víctimas DAV del MJSP	1 Unidad de Atención a Víctimas de la Violencia Intrafamiliar y Trata de la Dirección de Atención a Víctimas.	Atender a las víctimas de movilidad interna a causa de la violencia para determinar el camino a seguir en	Estudiar cada caso de manera individualizada con el objeto de establecer la logística a seguir en la atención del	Línea telefónica 123

			la atención a casos específicos.	caso y derivación a otras instituciones.	
3.	Dirección General de Migración y Extranjería, DGME	La misión de la DGME es: "Controlar el ingreso y salida de nacionales y extranjeros; emitir documentos de viaje; registrar la permanencia de las personas extranjeras y el otorgamiento de calidades migratorias; apoyar la integración de las personas retornadas y la atención integral a los migrantes; detección de delitos de trata de personas y tráfico ilícito de migrantes contribuyendo a la	Ente rector en materia de migración.	Facilitar las condiciones de salida para las víctimas de delitos con necesidades especiales de protección que opten por salir del país, facilitar las condiciones migratorias para los extranjeros víctimas de delitos que requieran quedarse en El Salvador, y hacer el esfuerzo necesario para dar con el paradero de los victimarios cuando la FGR o algún tribunal así lo requieran.	Teléfono: +503 22137700 9° calle poniente y final 15 Avenida Norte, Centro de Gobierno, entre PGR y Gobernación, San Salvador.

		seguridad pública y al desarrollo nacional”.			
4.	Fiscalía General de la República, FGR	Investigación penal de los delitos en El Salvador.	Investigación del hecho delictivo del que por oficio deba haber y tenga conocimiento.	Solicitar medidas de protección en los casos de extremo peligro y vulnerabilidad para las víctimas de delito con necesidades especiales de protección e investigar el delito para garantizar justicia a la víctima del mismo.	San Salvador, teléfono: +503 25937001 Dirección: Colonia La Sultana, Edificio G-12, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, El Salvador.
5.	Instituto Salvadoreño del Seguro Social, ISSS	La misión del ISSS es “Somos una Institución de seguridad social comprometida a brindar de manera integral atención en	Cobertura en materia de salud en distintos niveles y áreas, a nivel local, municipal, departamental, regional y nacional;	Brindar primeros auxilios médicos y psicológicos a las víctimas de delitos, notificar a la PNC sobre los mismos, y emitir criterios	Teléfono: +503 2244-4777 +503 2591-3000 Dirección: Alameda Juan Pablo II y 39 Av. Nte., edif. El Salvador, San Salvador, El Salvador.

		salud y prestaciones económicas a los derechohabientes con calidad y calidez basados en los principios de la seguridad social.”	para los afiliados a este sistema.	sobre posibles necesidades de protección en razón del delito cometido; para los afiliados a este sistema.	Correo electrónico: comunicaciones@issv.gov.sv
6.	Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer	Es la Institución Rectora de Políticas públicas para la Igualdad Sustantiva en El Salvador.	El ISDEMU cuenta con un Programa de atención Integral para una vida libre de violencia ubicado en San Salvador, seis Unidades de Atención especializadas en las sedes de Ciudad Mujer Colón, Usulután, Santa Ana, San Martín, San Miguel y Morazán, y Unidades de Atención	En todas las unidades de atención especializada de ISDEMU, se brinda atención psicológica a mujeres en todo su ciclo de vida, atención social para desarrollar planes de seguridad, planes de vida y redes de apoyo, así como asesoría legal a mujeres que enfrenten violencia	Línea gratuita 126. Teléfono: 25104100 Dirección: 9ª Av. Norte #120, San Salvador, El Salvador.

			<p>Permanente en las Oficinas departamentales de Ahuachapán, Sonsonate, Santa Ana, Chalatenango, La Paz, Cuscatlán, San Vicente y Morazán. Además cuenta con un albergue para mujeres víctimas de violencia basada en género y mujeres víctimas de trata.</p>	<p>basada en género. Las atenciones y servicios brindados están orientados a impulsar el empoderamiento de las usuarias.</p>	
7.	Ministerio de Relaciones Exteriores, MRREE	La misión del Ministerio de Relaciones Exteriores es: "Ejercemos una política exterior abierta al mundo que contribuye a la construcción de un	Brindar protección consular de acuerdo a lo establecido en la Convención de Viena, se entiende como el conjunto de acciones, gestiones, buenos	Detección y atención en el exterior de posibles procesos previo al retorno y derivarlo a la instancia competente para el abordaje correspondiente.	<p>Teléfono: +503 22311001</p> <p>Dirección: Calle El Pedregal, Bv Cancellaría, Ciudad Merliot, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, El Salvador.</p>

		país productivo, educado y seguro; y que promueve el goce de los derechos de la ciudadanía salvadoreña en el exterior.”	oficios, e intervenciones que realizan los funcionarios de representaciones diplomáticas y consulares en el exterior, de conformidad con los principios y normas del derecho internacional y el apego a las leyes y reglamentos de cada país. Los derechos e intereses de los salvadoreños que viven fuera del territorio nacional		
8.	Ministerio de Salud, MINSAL	La misión del MINSAL es “Somos la instancia del Estado rectora en	Cobertura en materia de salud en distintos niveles y áreas, a nivel local,	Brindar primeros auxilios médicos y psicológicos a las víctimas de delitos,	Teléfono: +503 22057155, +503 25917000

		materia de salud, que garantiza a los habitantes de la República de El Salvador la cobertura de servicios oportunos e integrales, con equidad, calidad y calidez, en corresponsabilidad con la comunidad, incluyendo todos los sectores y actores sociales, para contribuir a lograr una mejor calidad de vida.”	municipal, departamental, regional y nacional.	notificar a la PNC sobre los mismos, y emitir criterios sobre posibles necesidades de protección en razón del delito cometido.	Dirección: Calle Arce N° 827, San Salvador, El Salvador, Centroamérica
9.	Oficina de Atención Ciudadana – PNC	Atender por parte de personal policial altamente especializado en temas relativos a derechos y procedimientos con	Recepción de denuncias formales por hechos de violencia.	Ser el primer contacto con la víctima de violencia e identificar si esta presenta necesidades especiales de	Existe una ODAC en cada delegación policial a nivel nacional y brindan servicio ininterrumpido los 365 días del año.

		víctimas de violencia y delitos		protección por la naturaleza del crimen cometido y denunciado. Ya sea que la víctima llame al 123, al 911 o se presente personalmente a interponer la denuncia o aviso	
10.	Oficinas Locales de Atención a Víctimas, OLAV-MJSP	Son espacios físicos equipados con personal capacitado para la atención especializada de víctimas de hechos de violencia y delitos. Brindan servicios a las víctimas de manera gratuita y confidencial, y proveen de asesoría jurídica, psicológica y social, utilizando	Brindar atención especializada de víctimas de hechos de violencia y delitos. Brindan servicios a las víctimas de manera gratuita y confidencial, y proveen de asesoría jurídica, psicológica y social.	Brindar atención especializada de emergencia y coordinar la PNC, cuando se trate de un caso en el que se requieran necesidades especiales de protección.	Existen 14 OLAV a nivel nacional.

		métodos lúdicos en la atención de niños y niñas.			
11.	Órgano Judicial	Corresponde exclusivamente a este Órgano la potestad de juzgar y hacer ejecutar lo juzgado en materias Constitucional, Civil, Penal, Mercantil, Laboral, Agraria, y de lo Contencioso Administrativo, así como en las otras que determine la ley.	Impartición de justicia.	Otorgamiento de medidas de protección para las víctimas de movilidad interna a causa de la violencia.	Teléfono: +503 22718888 Dirección: Centro de Gobierno, San Salvador, El Salvador.
12.	Programa Ciudad Mujer, SIS	Es la Institución Rectora de Políticas públicas para la Igualdad Sustantiva en El Salvador. Ciudad Mujer brinda una atención	Ciudad Mujer concentra, dentro de una misma infraestructura, a 18 instituciones del Estado, quienes trabajan de forma	Ciudad Mujer busca que las mujeres se empoderen en sus tres dimensiones de la autonomía: física, económica y	Teléfono: +503 22442700 Correo Electrónico: atencion@ciudadmujer.gob.sv

		<p>integral a las mujeres a través de servicios especializados, con el objetivo de mejorar su calidad de vida.</p> <p>De esa forma, Ciudad Mujer contribuye a mejorar las condiciones de vida de las mujeres salvadoreñas, mediante la facilitación de servicios que satisfagan sus necesidades básicas e intereses estratégicos.</p> <p>Principios de la ley en favor de las mujeres.</p>	<p>articulada y operan con funcionarias mujeres que han sido formadas en género y en el enfoque de derechos humanos.</p> <p>Actualmente funcionan seis centros de Ciudad Mujer distribuidos en las tres zonas más importantes del país, cuya infraestructura es plenamente accesible a mujeres con discapacidad y adultas mayor.</p>	<p>toma de decisiones; ejerciendo sus derechos a través de la participación activa en la toma de decisiones; que vivan en ambientes libres de violencia de género y discriminación.</p> <p>El objetivo fundamental de Ciudad Mujer es contribuir a mejorar las condiciones de vida de las mujeres salvadoreñas, mediante la facilitación de servicios que satisfagan sus necesidades</p>	<p>Tel. (503) 2244-2700 - atencion@ciudadmujer.gob.sv</p> <p>Ciudad Mujer Colón tel. 2565-0800</p> <p>Ciudad Mujer Usulután Tel. 2609-1200</p> <p>Ciudad Mujer Santa Ana. Tel 2404-2500</p> <p>Ciudad Mujer San Martin. Tel.25551400</p> <p>Ciudad Mujer San Miguel. Tel. 2609-2000</p> <p>Ciudad Mujer Morazán. Tel. 2609-6400.</p>
--	--	--	--	--	---

				básicas e intereses estratégicos.	
13.	Unidad de Atención a Víctimas en Crisis por Violencia. (San Salvador y Santa Tecla, Órgano Judicial).	Es una Unidad de Atención a Víctimas: Víctimas de delito sexual, víctimas en crisis por violencia intrafamiliar, maltrato infantil y víctimas secundarias a violencia social (Atención en crisis por extravío de un familiar o fallecimiento de un ser querido).	Se brinda la primera ayuda psicológica a la víctima (en horas laborales de las 8:00 a las 16:00 horas), acompañamiento, resguardo, espacio de desahogo, se proporciona referencia para un tratamiento integral y se tramita de ser necesario albergue.	Brindamos la primera ayuda psicológica a las víctimas, se proporciona acompañamiento en la realización del peritaje de genitales, toma de exámenes (laboratorio, toxicología), se le proporciona un kit de emergencia y alimentación (en periodo de flagrancia), emitimos referencias a Centros Judiciales: Isidro Menéndez, Ciudad Delgado y Soyapango), del	Teléfono: +503 25298600, 25298659 (Telefax) y la extensión 4931.

				<p>Órgano Judicial para un tratamiento integral; gestión con PNC para traslados a albergues y se cuenta con un espacio lúdico para la población infantil. Se da referencia y acompañamiento, traslado (Con IML o Cruz Roja) oportuno a Centros Hospitalarios en casos de conductas para suicidas.</p>	
14.	Unidad de Atención Especializada de la Procuraduría para la Defensa	Velar por la protección, promoción y educación de los derechos humanos.	Garantizar el respeto a los Derechos Humanos y la integridad de las víctimas en todo el	Evitar la revictimización –en sus tres niveles- de las víctimas de movilidad interna a causa de la	Teléfono: +503 25204301

	de los Derechos Humanos, PDDH		proceso legal que una víctima de delitos afronte.	violencia, garantizando el respeto a sus derechos humanos y garantizando la no repetición de delitos.	
15.	Unidad de Atención Integral a Víctimas (de VIF, AS, MI) Centro Judicial Integrado, Órgano Judicial.	4 Unidades de Atención Integral a Víctimas de Violencia Intrafamiliar, Abuso Sexual y Maltrato Infantil, que es para hombres y mujeres, y que funcionan en los centros Integrados en Soyapango, San Salvador, Chalatenango y Ciudad Delgado. A las mujeres y NNA que denuncian violencia	Atender a Víctimas de Violencia Intrafamiliar, Abuso Sexual y Maltrato Infantil a hombres y mujeres.	Atender a Víctimas de Violencia Intrafamiliar, Abuso Sexual y Maltrato Infantil a hombres y mujeres, y derivación de casos a otras instituciones para resguardo y acompañamiento de estas víctimas de movilidad interna a causa de la violencia.	Centros Integrados en Soyapango, San Salvador, Chalatenango y Ciudad Delgado

		intrafamiliar y sexual se les brinda atención en coordinación con la Procuraduría, la Policía Nacional, ISDEMU, FOSALUD ONGS de mujeres.			
16.	Unidades de Atención Especializadas para las Mujeres de la Procuraduría General de la República.	Proporcionan servicios de asesoría y asistencia legal, psicológica y social a mujeres que enfrentan hechos de violencia intrafamiliar, de género o discriminación en razón de su género o sexo, brindando acompañamiento o representación legal durante el proceso en sede	15 Unidades de Atención Especializada para las Mujeres de la Procuraduría General de la República que brindan asistencia legal, psicológica y social a mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, de género o discriminación	La Unidad de Atención Especializada para las Mujeres brindará acompañamiento o representación legal, atención psicológica y social a mujeres que han sido víctimas de violencia intrafamiliar, violencia de género o discriminación -y por tanto con necesidades	Procuradurías Auxiliares departamentales ubicadas en la cabecera de cada departamento, y en el edificio PGR en Novena Calle Poniente y Trece Avenida Norte, Centro de Gobierno, San Salvador. Teléfono 22319484.

		administrativa o judicial.		especiales de protección- en todo el proceso legal o administrativo, a fin de solventar su situación jurídica, de vida, restitución de derechos y resarcimiento.	
17.	UNIMUJER-ODAC	Atención inmediata a mujeres con énfasis en mujeres víctimas de violencia en razón de género.	19 Unidades Especializadas en el ámbito de las Oficinas de Atención Ciudadana de la Policía Nacional Civil, con cobertura las 24 horas del día, en 9 departamentos del país y 63 municipios con una cobertura de 1.141.229 mujeres	Prestar atención policial inmediata a mujeres víctimas de violencia en razón de género, resguardo de su vida y su integridad física al atender víctimas con necesidades especiales de protección, trasladándolas a albergues o	Teléfono: (503) 2527 1124 Correo electrónico: activodg@pnc.gob.sv

			y niñas que pueden acceder a los servicios.	centros de acogida según sea el caso.	
SOCIEDAD CIVIL					
N°	INSTITUCIÓN	COMPETENCIA	SERVICIO	INFORMACIÓN DE CONTACTO	
18.	ACNUR: Alto Comisionado de la ONU para Refugiados	Asesoría a deportados con necesidades de protección, desplazados internos y solicitantes de asilo.	Asesoría inicial y se refieren los casos a instituciones competentes y sociedad civil.		
19.	Comité Internacional de Rescate	Apoyo en la articulación y atención a víctimas de violencia, principalmente aquellos/as que se movilizan a causa de la misma.	Sistema de diseminación de información para instituciones y personas afectadas por la violencia. Construcción y actualización de mapeos de servicio.	Rowan Cody: Jefe de misión, Cel: +503 75756205 E-mail: rowan.cody@rescue.org Carlos Escalante: Gerente de seguridad y acceso, Cel: +503 78944925 E-mail:	

			Contribución a la construcción de protocolos y caminos de referencia.	carlos.escalante@rescue.org
20.	Fundación Cristosal	Organización No Gubernamental que promueve los Derechos Humanos en la región centroamericana a través de procesos formativos de apoyo a víctimas y desarrollo comunitario.	<p>Apoyo legal a víctimas de desplazamiento forzado interno por vía de referencia a la PDDH y mesa de sociedad civil.</p> <p>Formación con enfoque de Derechos Humanos a víctimas. La institución no atiende a víctimas directamente.</p>	<p>Fundación Cristosal, 3era calle Poniente N°5441, Col. Escalón,</p> <p>Teléfono: +503 25083820</p> <p>Celia Medrano</p>

21.	GMIES, Grupo de Monitoreo Independiente de El Salvador.	<p>Intermediación Laboral, asistencia, asesoría y acompañamiento legal.</p> <p>Gestión de empleo (Coordinador con empresas y MTPS)</p> <p>Formalización de la documentación legal, familiar (Patria potestad, trámite de documentos personales, etc)</p>	<p>Para víctimas migrantes en nuestro país, hacemos coordinación con los consulados, los centroamericanos y México.</p>	<p>Vinicio Sandoval</p> <p>Teléfono: +503 22602550</p> <p>+503 22608001</p> <p>+503 78445175</p>
22.	<p>Instituto de Derechos Humanos de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, IDHUCA</p>	<p>Acompañamiento y asesoría legal en procesos</p>	<p>Violación de derechos humanos y coyuntura actual, Justicia Transicional, Educación, Niñez, Adolescencia y Juventud, Migrantes.</p>	<p>Teléfonos: 22106600, ext. 435-436-517.</p> <p>E-mail: idhuca.direccion@uca.edu.sv</p> <p>Dirección: Bulevar Los Próceres, San Salvador.</p>

23.	Organización de las Naciones Unidas, Oficina del Coordinador Residente.	Derechos Humanos, Protección, Referencia a socios para asistencia humanitaria.	Enlace con el coordinador residente y el grupo interagencial de protección de Naciones Unidas. Asesoría técnica.	cecile.dagostino@one.un.org +503 77488155 +503 22093511
24.	Organización Internacional para las Migraciones, OIM. El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración.	OIM está consagrada al principio de que la migración ordenada y en condiciones humanas beneficia a las personas migrantes y a la sociedad, como el Organismo de las Naciones Unidas para la Migración, la OIM trabaja con sus asociados de la comunidad para: Ayudar a encarar los crecientes desafíos que plantea la gestión de migración a nivel operativo.	Brindamos información migratoria. Referencia de casos (de personas migrantes) a las instancias correspondientes. Gestión de información (Datos), Registro	Jorge Peraga Breedy, Jefe de Misión de El Salvador, Guatemala y Honduras. Asistente: Claudia Polanco Teléfono: +503 25210531 E-mail: cpgarcia@iom.int Contactos: Kiriam Nuila, Asistente de Programa

		<p>Fomentar la comprensión de las cuestiones migratorias.</p> <p>Alentar el desarrollo social y económico a través de la migración.</p> <p>Velar por el respeto de la dignidad humana y el bienestar de las personas migrantes.</p>	<p>electrónico de casos.</p> <p>Procesos comunales de protección (municipios).</p> <p>Atención a personas retornadas. (Reinserción).</p>	<p>Teléfono: +503 25210551</p> <p>E-mail: knuila@iom.int</p> <p>Jocellyn Ramírez:</p> <p>Asistente de Programas</p> <p>Teléfono: +503 25210526</p> <p>E-mail: joramirez@iom.int</p>
25.	<p>Unidad de Atención Psicosocial a Víctimas de Violencia. Cruz Roja Española, Delegación El Salvador.</p>	<p>Atención psicosocial a víctimas de violencia social, con énfasis en 3 tipologías de víctimas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Familiares de personas asesinadas o desaparecidas. • Personas, grupos o familias en condición de desplazamiento forzado interno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención psicosocial individual y familiar. • Grupo de crecimiento para personas supervivientes de violencia social y delitos. 	<p>2221-7256</p> <p>2221-7274</p> <p>7925-4009</p> <p>acastro.cresv@gmail.com</p> <p>Amanda Castro.</p> <p>Coordinadora de Unidad de Atención Psicosocial</p> <p>2221-7256</p> <p>2221-7274</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Víctimas de tortura sexual o violación sexual masiva. 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de ayuda humanitaria 	<p>7900-1193</p> <p>fabiola.alas.cresv@gmail.com</p> <p>Fabiola Alas</p> <p>Psicóloga de Unidad de Atención Psicosocial</p>
--	--	---	--	---

Listado de referencias:

- a. "Acción sin daño, como aporte a la construcción de paz: propuesta para la práctica", Colombia.
- b. ACNUR, 2009. Convención de la Unión Africana para la Protección y la Asistencia de los Desplazados Internos en África (Convención de Kampala).
- c. ACNUR, División de Protección Internacional. "Nota de orientación sobre las solicitudes de la condición de refugiado relacionadas con las víctimas de pandillas organizadas". Ginebra, Suiza, 2010.
- d. Asamblea General de la ONU. Declaración Universal de Derechos Humanos. 1948.
- e. Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder. Adoptada por la Asamblea General en su resolución 40/34, de 29 de noviembre de 1985 y retomada por la PDDH.
- f. Diccionario Jurídico Elemental
- g. D. L. No. 432, 27 DE JULIO DE 2016, D. O. No. 146, T. 412, 11 DE AGOSTO DE 2016. Cod. Penal: <https://www.asamblea.gob.sv/decretos/details/380>
- h. Fáunderz Meléndez, Alejandra. ¿Qué entendemos por inclusión social? Chile, 2010.
- i. Manual para la protección de los desplazados internos . Grupo de Trabajo del Grupo Sectorial Global de Protección, Marzo 2010.
- j. Menéndez Leal, 2006. Tesis doctoral. "La víctima y los derechos humanos: una aproximación crítica y preliminar a su problemática". San Salvador, El Salvador.
- k. Navarro Torres, José Dante. La importancia de la víctima del delito, Facultad de Derecho, Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México, 2005.
- l. OCHA, "Glossary of Humanitarian "Glossary of Humanitarian Terms in relation to the Protection of Civilians in Armed Conflict", 2003.
- m. Organización Mundial de la Salud, sitio web.
- n. Plan de atención integral, Ministerio de Educación, Colombia.
- o. Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019, El Salvador, Secretaría Técnica y de Planificación Gobierno de El Salvador, enero 2015.
- p. Política de edad, género y diversidad, ACNUR

- q. Política pública de atención a población desplazada: perspectiva de la Atención Humanitaria (AH), Colombia.
- r. Principios rectores de los desplazamientos internos, Consejo Económico y Social, Comisión de Derechos Humanos. Organización de las Naciones Unidas, 54° período de sesiones, 11 de febrero de 1998.
- s. PROVEA, Concepto y características de los derechos humanos, Programa Venezolano de Educación-Acción en Derechos Humanos, Venezuela, 2008.
- t. Reunión de expertos Interpretación de la definición ampliada de refugiado contenida en la Declaración de Cartagena sobre Refugiados de 1984 Montevideo, Uruguay 15 y 16 de octubre de 2013.
- u. Zlata Drnas de Clément. La complejidad del principio pro homine. Corte Interamericana de Derechos Humanos. Argentina, 2015.