

# ASISTENCIA JURÍDICA PARA **VÍCTIMAS**

¿EN QUÉ CONSISTE?  
¿DÓNDE ACCEDER AL SERVICIO?

Fortalecimiento del Acceso a Justicia para las Víctimas  
del Delito en El Salvador, Guatemala y Honduras





**OEA** | Más derechos  
para más gente

Departamento de Seguridad Pública  
Secretaría de Seguridad Multidimensional  
Secretaría General  
Organización de los Estados Americanos



**Cooperación  
Española**

Con apoyo de la Agencia Española de  
Cooperación Internacional para el Desarrollo

# INTRODUCCIÓN

La iniciativa “**Fortalecimiento del acceso a justicia para las víctimas de delitos en El Salvador, Honduras y Guatemala**”, que cuenta con el apoyo y financiamiento de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), da continuidad a los esfuerzos del Departamento de Seguridad Pública de la Secretaría de Seguridad Multidimensional de la Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos (DSP/OEA) para mejorar los servicios de asistencia a víctimas en la región.

Uno de los objetivos del proyecto es evitar procesos de revictimización que son generados cuando las víctimas reciben información incorrecta y/o tienen que navegar solas los complejos sistemas de justicia criminal y atención a víctimas. A este fin, hemos desarrollado este informativo para los funcionarios de instituciones que ofrecen servicios de atención a víctimas, como los hospitales, los centros comunitarios, las jefaturas policiales, para que incrementen su conocimiento sobre los servicios de asistencia jurídica gratuita disponibles y para que se facilite la derivación de las víctimas a las instituciones apropiadas.

Este documento está integrado por una breve explicación sobre los derechos de las víctimas y un directorio de instituciones que pueden atender a las víctimas, dependiendo de sus necesidades y características.

# TABLA DE CONTENIDOS

Introducción	<b>3</b>
¿Quién es una persona víctima?	<b>5</b>
Consecuencias de la violencia	<b>6</b>
¿Cuáles son los derechos de las víctimas?	<b>7</b>
¿Cómo evitar la victimización secundaria?	<b>9</b>
Servicios de Asistencia Jurídica a Víctimas	<b>11</b>
<i>¿Dónde acceder al servicio?</i>	<b>11</b>
<i>¿Cómo derivar a las víctimas?</i>	<b>11</b>
Núcleos de Atención a Víctimas	<b>12</b>
Directorio de Instituciones de Asistencia Jurídica Gratuita	<b>16</b>

# ¿QUIÉN ES UNA PERSONA VÍCTIMA?

La Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y Abuso del Poder<sup>1</sup>:

*“Se entenderá por “víctimas” las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder”*

Por otro lado, el Código Procesal Penal de El Salvador dispone que son víctimas:

*“Art. 105.- Se considerará víctima: 1) Al directamente ofendido por el delito. 2) Al cónyuge, al compañero de vida o conviviente, a los parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, al hijo o padre adoptivo y al heredero testamentario, en los delitos cuyo resultado sea la muerte del ofendido. 3) A los socios, respecto a los delitos que afecten a una sociedad, cometidos por quienes la dirigen, administren o controlen, o sus gerentes, o por quienes dirijan o administren una sociedad controlada, controlante o vinculada. 4) A las asociaciones, en aquellos delitos que afecten intereses colectivos o difusos, siempre que el objeto de la asociación se vincule directamente con esos intereses.”*

Las personas **pueden ser víctimas de diferentes tipos de violencia**, de las cuales destacamos:

**Física:** Es la forma de violencia más fácil de reconocer. Incluye cualquier agresión física infligida a una persona: heridas, golpes, empujones, etc.

**Psicológica:** La violencia verbal se manifiesta a menudo en forma de burla y puede provocar profundas heridas, puesto que disminuye la autoestima. Con demasiada frecuencia se considera que esta forma de violencia no hace daño ya que no deja

1. Resolución 40/34 de la Asamblea General de las Naciones Unidas, 1985.

marcas visibles, pero nadie puede desarrollarse plenamente si es blanco constante de insultos, amenazas, humillaciones y menosprecios y si se le controla permanentemente.

**Sexual:** Cualquier contacto sexual realizado en contra de la voluntad de una persona, por fuerza o coacción. También puede manifestarse dentro una pareja (violación, denigrar a la persona sexualmente, tratarla como un objeto sexual).

**Económica:** Además de los daños patrimoniales directos (pérdida de recursos o bienes), la violencia económica incluye acciones que impidan el acceso de una persona a la información o al manejo del dinero, que les aparte del mercado laboral y hasta de sus propias herencias.

**Social:** Aislamiento, se le priva de relaciones sociales, se le aleja de su familia o amistades o se le humilla delante de ellas.

## CONSECUENCIAS DE LA VIOLENCIA:

### Consecuencias físicas:

pueden tener consecuencias muy graves tanto a corto como a largo plazo. Muchas personas manifiestan vivir durante el resto de su vida con ciertas enfermedades o dolores como jaquecas, dolores musculares o abdominales, trastornos de alimentación, trastornos de sueño.

### Consecuencias psicológicas:

las víctimas que sufren un daño (especialmente las que son objeto de violencia por un largo periodo) pueden sufrir una progresiva debilitación psicológica, que les lleva a una devaluación y estrés permanente, con constantes vivencias de miedo, presentándose cuadros depresivos que podrían

desembocar incluso en intentos de suicidio. Los trastornos psicológicos más graves son:

- **Estrés postraumático:** es un síndrome que se presenta después de haber estado expuesta a una situación de estrés intensa y que es angustiante. Es el mismo síntoma que experimenta cualquier víctima de violación, robo, incendio, accidentes, excombatientes. Los síntomas son: ataque de pánico que luego da lugar a pesadillas, síndrome de ansiedad, problemas de sueño.
- **Depresión y/o ansiedad:** los síntomas son la tristeza, culpa, ideas de suicidio, llanto espontáneo, desinterés, lentitud, debilidad, insomnio, pérdida de peso, baja autoestima.

## ¿CUÁLES SON LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS?

Considerando el impacto de la victimización, las víctimas tienen múltiples necesidades que deben ser abordadas por los servicios de atención a víctimas. En base a esas necesidades, se reconoció en los instrumentos internacionales y en muchas legislaciones nacionales, una serie de derechos de las víctimas que tienen el objetivo de minimizar el impacto negativo del delito:

### NECESIDAD

Apoyo emocional y reconocimiento

### DERECHO

Derecho a ser reconocida como víctima. Las instituciones deben brindar servicios profesionales con calidad, calidez y no discriminación.

NECESIDAD	DERECHO
Información sobre el expediente criminal, servicios, y servicios de desarrollo personal	Derecho a la información; Derecho a ser notificada; derecho a ser tratada con respeto y dignidad
Asistencia para acceder a servicios médicos y de atención psicosocial	Derecho a la asistencia médica y psicológica
Asistencia para cubrir los costos generados por la victimización	Derecho a la restitución y reparación
Seguridad personal y protección del acusado	Derecho a la protección. La Policía Nacional Civil y otras instituciones tienen el deber de proteger a las víctimas.
Participar en los procesos judiciales como víctima o como querellante	Derecho a la participación y representación judicial (acceso a la justicia)

**Los derechos fundamentales de las víctimas, contenidas en la legislación salvadoreña, en resumen, son los siguientes:**

- A recibir un trato digno, que respete sus derechos fundamentales.
- A ser informada, por las autoridades judiciales, de todos los derechos y facultades, así como sus deberes, con motivo de su intervención en el proceso. Además, tienen derecho a obtener acceso al expediente judicial.
- A que se consideren sus necesidades, sin discriminación, como limitaciones físicas, sensoriales o mentales, así como las diferencias sociales, culturales, étnicas u otras.
- A ser informada sobre la necesidad de su participación en determinados exámenes o pericias, a que se le expliquen sus alcances y a contar con la presencia de una persona de su confianza.

- A ser informada de su derecho a solicitar y obtener protección especial, en caso de riesgos o amenazas graves para sí misma o su familia, con motivo de su denuncia o intervención en el proceso.
- Las mujeres víctimas de abuso sexual, violencia de cualquier naturaleza, las víctimas de trata de personas, los menores de edad tendrán derecho a contar con medidas de asistencia y apoyo, a fin de reducir la revictimización con motivo de su intervención en el proceso y facilitar su participación.
- La víctima tendrá derecho a licencia con goce de sueldo por parte de su patrono, público o privado, ante el llamamiento judicial y por el tiempo necesario para ello. La Fiscalía General de la República, la Procuraduría General de la República y la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos podrán intervenir para proteger ese derecho.
- Asimismo, la víctima tiene el derecho a ejercer la acción civil resarcitoria, moral o de reparación integral, en su caso, en los términos y alcances que defina la Ley

## ¿CÓMO EVITAR LA VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA?

A partir del reconocimiento de los derechos básicos de las víctimas, los funcionarios de las diferentes instituciones que interactúan con las mismas deben incorporar elementos básicos en la oferta de servicios a fin de evitar la **victimización secundaria**.

La **victimización secundaria** puede ser definida como las **consecuencias psicológicas, sociales, jurídicas y económicas negativas que se desprenden de la interacción entre la víctima, las instancias de administración de justicia y otras instancias que brindan atención a quienes han sufrido un delito violento**. La revictimización puede ser generada por diferentes factores, como la exclusión de la víctima de los procesos; el trato inapropiado por parte de instancias de protección; la estigmatización; la práctica de interrogatorios reiterados; la falta de información; y el cuestionamiento de la credibilidad de la víctima.

Dentro de los elementos básicos de actuación que deben ser adoptados por las instancias de atención para evitar ese proceso de victimización secundaria, destacamos los siguientes:

**Reconocimiento de las necesidades:** La víctima tiene necesidades particulares, de acuerdo a sus condiciones personales y, también, según el delito y sus circunstancias. De esta forma, el diálogo de los profesionales que toman contacto con la víctima debe responder prioritariamente a lo que la víctima requiera y, con posterioridad a ello, a la obtención de información que sirva a los objetivos de la institución respectiva.

**Trato digno:** La calidad del trato de los funcionarios y profesionales de las diversas instituciones que toman contacto con los/as afectados/as, entre otros factores, depende de la comprensión y empatía demostrada frente a la afectación que experimenta la víctima. La capacidad de los agentes sociales para reconocer los procesos de traumatización que sufre la víctima, es el primer paso para establecer un contacto respetuoso y adecuado a su condición.

**Respeto por sus derechos:** En todo momento, el/la profesional, técnico o funcionario policial, debe procurar el respeto

de los derechos de la víctima e informarle acerca de éstos.

Adicionalmente, la victimización secundaria se puede mitigar a través acciones como: facilitar la información a la víctima, adecuar los lugares donde se realizarán las entrevistas y evaluaciones, diseñar entrevistas apropiadas para víctimas de diversos delitos, entre otros. A tal fin, **en las próximas páginas se ofrece información detallada sobre como derivar a la víctima para que pueda acceder a los servicios de asistencia jurídica gratuita.**

## SERVICIOS DE ASISTENCIA JURÍDICA A VÍCTIMAS

### ¿DÓNDE ACCEDER AL SERVICIO?

En las próximas páginas, se presenta un directorio de las principales instituciones que ofrecen servicios de asistencia jurídica gratuita en El Salvador. Algunas tienen servicios especializados y, por esa razón, se presenta una breve descripción de los servicios disponibles, los requisitos para ser atendidos, y las horas de funcionamiento.

### ¿CÓMO DERIVAR A LAS VÍCTIMAS?

Se debe orientar las víctimas respecto a los documentos que es necesario llevar para recibir la asistencia en la institución derivada. De manera general, los documentos básicos solicitados por todas las instituciones son:

- Documento Único de Identidad Personal o sus fotocopias. También puede servir carnet del Instituto Salvadoreño del

Seguro Social, licencia de conducir o cualquier otro documento con fotografía. En algunos casos, se requerirá el número de identificación tributaria;

- Según sea el caso, certificación de partida de matrimonio, nacimiento o defunción;
- Certificación del informe médico;
- Copia de la denuncia o número de registro del caso, si el delito fue reportado a la policía.

Otros documentos pueden ser necesarios de acuerdo con el caso específico de la víctima. Siempre que posible, se recomienda consultar la institución a que se derivará a la persona respecto a los documentos necesarios para evitar que la víctima no sea atendida de inmediato por falta de ellos.

## NÚCLEOS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

En el marco de la iniciativa Fortalecimiento del acceso a justicia para las víctimas de delitos en El Salvador, Honduras y Guatemala”, el DSP/OEA promueve **la implementación de núcleos de atención a víctimas**, que son **una instancia integral de asistencia a las víctimas** para ofrecer los diferentes servicios jurídicos que puedan necesitar, debido a su victimización, en un mismo lugar. Además, los núcleos mantienen un abordaje de género y de grupos en situación de vulnerabilidad en su funcionamiento, considerando las altas tasas de victimización de las mujeres y los obstáculos que ellas enfrentan para acceder a la justicia en la región.

En El Salvador, se están implementando dos proyectos innovadores para promover esos núcleos:



## SERVICIOS DE ASISTENCIA JURÍDICA Y PSICOLÓGICA ESPECIALIZADA A LAS VÍCTIMAS EN LA OFICINA DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

La Fiscalía General de la República readecuó sus espacios físicos y capacitó su personal para recibir las víctimas de los delitos. En ese sentido, toda víctima tiene derecho a acceder a los servicios de la Fiscalía General de la República a interponer una denuncia por un hecho delictivo. El personal de la Fiscalía evaluará si la persona necesita atención médica o psicológica previamente a la recepción de la denuncia. Se tomará la denuncia en un lugar privado y confidencial, se explicará el procedimiento a seguir, se podrá solicitar exámenes en el Instituto de Medicina Legal, así como solicitar y coordinar medidas de protección. En la Fiscalía se asesorará si procede o no una denuncia y se podrá derivar a otras instancias. A la víctima se le informará de sus derechos y de las etapas del proceso penal.

Para la atención psicológica se priorizará a las víctimas que sean niños o niñas, adolescentes u otras poblaciones indígenas. Con el servicio prestado, se elaborará un informe preliminar para garantizar la reparación integral de la víctima consistente en: restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y no repetición.

Los servicios que se prestan tienen el objetivo de evitar procesos de revictimización que son generados cuando las víctimas reciben información incorrecta y/o tienen que navegar solas los complejos sistemas de justicia criminal y atención a víctimas.

**Dirección:** La Oficina Fiscal, donde está la atención especializada, se encuentra en el Edificio la Sultana, Bulevar La Sultana, No. G-12, Antiguo Cuscatlán.

**Tels.:** 2593-7000, 2593-7001

**Horario de Atención:** Lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm

Asistencia Jurídica para Víctimas:

¿En qué consiste y dónde acceder al servicio? .....



## NÚCLEO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA Y SUS FAMILIARES EN LA UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA

El núcleo fue creado con la finalidad de asesorar las víctimas y familiares sobre sus derechos, y ofrecerles atención jurídica y psicológica de manera integrada.

Entre los servicios jurídicos que el Centro de Práctica ofrece, se brinda asesoría para trámites administrativos ante el Instituto de Medicina Legal en Santa Tecla y San Salvador; trámites de seguros de vida y pensiones en el Instituto Salvadoreño del Seguro Social, Administradoras de Fondos de Pensiones y otras; atención a víctimas de violencia intrafamiliar; y asesoría y acompañamiento sobre vulneración de derechos a la niñez y adolescencia.

En cuanto a diligencias judiciales, se brinda servicios de representación para casos de violencia intrafamiliar, procesos abreviados de autorización para salida del país de menores, nombramiento de tutor, declaratoria judicial de unión no matrimonial, diligencias de aceptación de herencia, estado familiar subsidiario de defunción, estado familiar subsidiario de nacimiento, y rectificación de partidas de nacimiento, defunción y matrimonio.

En la Clínica Psicológica de la Universidad se brindará una evaluación psicológica incluyendo la aplicación de test o pruebas psicológicas, consejería, terapia individual, familiar, de pareja y/o grupal, y remisión de casos para otro nivel de atención.

Además, para facilitar el acceso a la información para las poblaciones que no residen en San Salvador, **se ofrece un servicio de chat en línea**, que está disponible en:

<http://www.ufg.edu.sv/svic/#.WsKWwi7wbcs>



### **Centro de Práctica Jurídica.**

**Dirección:** Primer nivel del Edificio de Rectoría, Calle El Progreso #2748, San Salvador.

**Horario de atención:**

- Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:30 m.d. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.
- Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.d.

### **Clínica Psicológica.**

**Dirección:** Edificio “D”, primer nivel, sobre la Avenida Olímpica, San Salvador.

**Horario de atención:**

- Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:30 m.d. y de 2:30 p.m. a 6:30 p.m.
- Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.d.

## DIRECTORIO DE INSTITUCIONES DE ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA

### Procuraduría General de la República

**Servicios:** Asistencia jurídica y psicológica en asuntos de materia penal para la defensa pública, y ofrece otros servicios jurídicos para materia de familia, y laboral

**Requisitos para acceder al servicio:** Toda persona interesada que requiera apoyo jurídico puede solicitar los servicios de la PGR, quién prestará servicios gratuitos de representación legal

**Horario de Atención:** lunes a viernes de 8:00 a 16:00

**Dirección de la sede principal:** 9ª calle Poniente y 13 Av Norte, Torre PGR, Centro de Gobierno, San Salvador

La PGR cuenta con unidades en todo el país (llamar o acceder el website para informaciones sobre las otras sedes)

**Teléfono:** 22319484

**Sitio en línea:** [www.pgr.gob.sv](http://www.pgr.gob.sv)

### Oficina de Atención a la Víctima de la Policía Nacional Civil (ODAC)

**Servicios:** Asistencia, atención y protección a la víctima en todas las unidades de la PNC en el territorio nacional. El servicio de la policía es de 24 horas.

**Requisitos para acceder al servicio:** Solicitud de la persona interesada. Además, cualquier persona puede dar aviso sobre la comisión de un delito, el riesgo de una persona, o sobre cualquier accidente o desastre natural.

**Horario de atención:** Todos los días del año, durante las 24 horas del día en cualquier unidad o delegación policial.

**Dirección de la sede principal:** 6 calle Oriente entre 8ª y 10ª Av Sur No. 42, Barrio La Vega

La PNC cuenta con unidades en todo el país (llamar o acceder el website para informaciones sobre las otras sedes)

**Teléfono:** 911, 25271000  
**Sitio en línea:** [www.pnc.gob.sv](http://www.pnc.gob.sv)

### **Fiscalía General de la República**

**Servicios:** Recepción de avisos, denuncias o querrelas por la comisión de delitos.

**Requisitos para acceder al servicio:** La persona víctima o sus familiares puede presentar denuncia ante la comisión de un delito. Cualquier persona que no sea víctima puede dar aviso a la Policía o la Fiscalía sobre un delito.

**Horario de Atención:** lunes a viernes de 8:00 a 16:00. También tiene horarios de turno.

**Dirección:** La FGN cuenta con unidades en todo el país (llamar o acceder el website para informaciones sobre las sedes)

**Teléfono:** 25015757  
**Sitio en línea:** [www.fgr.gob.sv](http://www.fgr.gob.sv)

### **Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU)**

**Servicios:** Asistencia jurídica, social y psicológica para la mujer.

**Requisitos para acceder al servicio:** Solicitud de la mujer interesada o de sus familiares en las oficinas centrales u oficinas descentralizadas.

**Horario de atención:** Lunes a viernes de 8:00 a 16:00

**Dirección:** 9a. Avenida Norte Número 120 entre calle Arce y 1ª Calle Poniente

**Teléfono:** 25104100  
**Sitio en línea:** [www.isdemu.gob.sv](http://www.isdemu.gob.sv)

### **Dirección de Atención a Víctimas del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública**

**Servicios:** Asistencia jurídica, social y psicológica a las víctimas del delito. Se ofrecen servicios a través de las oficinas de atención a víctimas.

**Requisitos para acceder al servicio:** Solicitud de la persona interesada.

**Horario de atención:** lunes a viernes de 8:30 a 16:30

**Dirección de la sede en San Salvador:** Alameda Juan Pablo II y 17 av Norte, complejo Plan Maestro Edif. B1 y B3. Cuenta con unidades descentralizadas en el territorio nacional (llamar o acceder el sitio en línea para informaciones sobre las otras sedes)

**Teléfono:** 25263000

**Sitio en línea:** [www.seguridad.gob.sv](http://www.seguridad.gob.sv)

### **Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos**

**Servicios:** Recepción de denuncias por violación a derechos humanos; atención a víctimas y sus familias por desplazamiento forzoso.

**Requisitos para acceder al servicio:** Solicitud de la persona interesada víctima o de sus familiares

**Horario de Atención:** Los servicios se prestan las 24 horas del día en cada delegación de la PDHH. Los horarios ordinarios son de 8.00 am a 4.00 pm.

**Dirección de la sede en San Salvador:** 5 Av Norte, 1ª Calle Poniente. Urbanización Guadalupe No. 235, Redondel Don Rúa

Cuenta con unidades descentralizadas en el territorio nacional (llamar o acceder el sitio en línea para informaciones sobre las otras sedes)

**Teléfono:** 25204300

**Sitio en línea:** [www.pddh](http://www.pddh)

### **Ciudad Mujer**

**Servicios:** Atención a víctimas de la violencia de género; ofrece servicios en los temas de salud sexual y reproductiva, autonomía económica, gestión territorial y del conocimiento y atención infantil.

**Requisitos para acceder al servicio:** Solicitud de la per-

sona interesada víctima o de sus familiares

**Horario de Atención:** 8.00 am a 4.00 pm.

**Dirección de la oficina principal:** Calle José Martí número 15, Colonia Escalón atrás Residencia Presidencial, San Salvador.

Cuenta con unidades descentralizadas en el territorio nacional (llamar o acceder el sitio en línea para informaciones sobre las otras sedes)

**Teléfono:** 22442700

**Sitio en línea:** [www.ciudadmujer.gob.sv](http://www.ciudadmujer.gob.sv)





**OEA** | Más derechos  
para más gente



**Cooperación  
Española**

Ese folleto fue elaborado en el marco de la iniciativa **“Fortalecimiento del acceso a justicia para las víctimas de delitos en El Salvador, Honduras y Guatemala”**, implementada por el Departamento de Seguridad Pública de la Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos (DSP/OEA), con el apoyo y financiamiento de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID).

El proyecto busca fortalecer las capacidades de las instituciones que brindan servicios de asistencia jurídica en ofrecer soporte jurídico amplio e integrado que atienda las múltiples necesidades de las víctimas mediante la promoción y fortalecimiento de Núcleos de Atención a Víctimas.

