

# SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS Y LECCIONES APRENDIDAS.

Defensa de Derechos Humanos:  
acciones pastorales, jurídicas, psicosociales,  
humanitarias y de incidencia en favor de víctimas de  
desplazamiento forzado interno por violencia,  
familiares de desaparición forzosa  
de personas y migrantes con  
necesidades de protección

## Año 2025





# SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS Y LECCIONES APRENDIDAS.

Defensa de Derechos Humanos:  
acciones pastorales, jurídicas, psicosociales,  
humanitarias y de incidencia en favor de víctimas de  
desplazamiento forzado interno por violencia,  
familiares de desaparición forzosa  
de personas y migrantes con  
necesidades de protección  
**Año 2025**





### ***Sistematización de experiencias y lecciones aprendidas.***

*Defensa de derechos humanos: acciones pastorales, jurídicas, psicosociales, humanitarias y de incidencia en favor de víctimas de desplazamiento forzado interno por violencia, familiares de desaparición forzosa de personas y migrantes con necesidades de protección*

*Año 2025*

**Vicario Episcopal de Promoción Humana-Cáritas**  
Pbro. Edwin Alexander Henríquez Márquez

**Tutela de Derechos Humanos**  
Director: Pbro. Luis Enrique Valle López  
Director Adjunto: Pbro. Alberto José Chávez López.

**Coordinación y Revisión Técnica:**  
Licda. Claudia Geraldina Pérez Torres

**Redacción Técnica:**  
Jocelyn Tatiana Castro Córdova  
Katy Mirey Alvarenga de Henríquez  
Raúl Edgardo Torres Pineda  
Vanessa Roxana Mejía Benítez  
Diego José Cornejo Zúñiga  
Dennis Alexis Bautista Ramírez  
Alisson del Carmen Lara Orellana  
Sandra Patricia Flores Martínez  
Cesia Rocío Carpio Mancía

**Diseño y diagramación:**  
Galerna Estudio

Esta publicación ha sido realizada con el apoyo de:

**MISEREOR**  
IHR HILFSWERK

# CONTENIDO

	Pag
<b>1. Introducción</b>	7
<b>2. Contexto en el que se ha ejecutado el proyecto</b>	9
<b>3. Metodología implementada</b>	10
<b>4. Perfiles de atención beneficiados</b>	11
a. Víctimas de Desplazados forzado por violencia	11
b. Víctimas de desaparición forzadas por violencia	11
c. Migrantes	12
<b>5. Experiencia institucional</b>	13
a. Estadísticas generales de atención y análisis	13
1. Atención y acompañamiento jurídico	13
2. Acompañamiento psicosocial	15
3. Acompañamiento social y gestión humanitaria	18
b. Dificultades identificadas en la atención	21
<b>6. Hallazgos y Oportunidades de mejora en la atención</b>	24
<b>7. Fortalecimiento institucional en la gestión de casos</b>	28
<b>8. Rutas de atención de casos</b>	30
<b>9. Gestión de ayuda humanitaria</b>	33
a. Acompañamiento Jurídico.	33
b. Acompañamiento Psicosocial.	35
c. Acompañamiento Espiritual y Pastoral.	36
d. Derivación segura de casos	37
<b>10. Documentación de casos</b>	39
<b>11. Cambios e impactos en la realidad de los beneficiarios</b>	40

<b>12. Lecciones aprendidas</b>	41
a. Comité de Víctimas “Justicia, Paz y Dignidad”.	41
b. Comisiones Vicariales de Atención a Víctimas.	42
c. Incidencia a través de la página web y redes sociales.	53
d. Historias de éxito	55
<b>13. Propuesta de política pública</b>	58
<b>14. Bibliografía</b>	64
<b>Anexos</b>	65
a. Materiales producidos.	65
b. Fichas de casos.	69

# 1. Introducción

El presente documento sistematiza las experiencias acontecidas en el marco de la ejecución del proyecto denominado “Defensa de derechos humanos: acciones jurídicas y de incidencia en favor de víctimas de desplazamiento forzado interno por violencia, víctimas de desapariciones forzadas por violencia y personas retornadas con necesidades de protección en los departamentos de San Salvador, La Libertad, Cuscatlán”, dicho proyecto fue impulsado por la Vicaría Episcopal de Promoción Humana –Cáritas y ejecutado por la Unidad Jurídica y de Atención Psicosocial de la Oficina de Tutela de Derechos Humanos del Arzobispado de San Salvador con el apoyo de MISEREOR.



Jornada de Formación a equipo Técnico de la Oficina de Tutela de Derechos Humanos

Este proyecto se ejecutó con acciones de protección, sensibilización, promoción, incidencia y organización, tanto pastoral, jurídica, psicosocial y humanitaria; en el periodo de **abril 2022 a marzo 2025**, donde se beneficiaron a:

- 14 vicarías foráneas y parroquias de la Arquidiócesis de San Salvador, en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Cuscatlán a través de sus agentes de pastoral. Estas vicarías son: **Padre Rutilio Grande, San Juan Bautista, Nuestra Señora de Candelaria, Santo Tomas, Monseñor Romero, Monseñor Valladares, Nuestra Señora de la Asunción, Monseñor Luis Chávez y González, Monseñor Belloso, Monseñor Rivera y Damas, Santa Lucía, Inmaculada Concepción, San Pablo VI y La Resurrección.**



Jornada Vicaría Padre Rutilio Grande. Parroquia Nuestra Señora Reina de los Mártires. Quezaltepeque.

8

- Más de **176 familias** de víctimas de Desplazamiento Forzado Interno por Violencia, Familiares de Desapariciones Forzadas y migrantes con necesidades de protección, quienes son los perfiles priorizados en la ejecución de este proyecto, y que en adelante para hacer referencia a ellos los denominaremos solo como “perfiles”.
- Más de **72 miembros** (entre niñez, adolescencia, hombres, mujeres, senescentes, etc.) del Comité de Víctimas “Justicia, Paz y Dignidad”.

El proyecto trata de promover la acción social de la Iglesia, que se basa en los valores del Evangelio y en la Doctrina Social de la Iglesia desde el objetivo de contribuir a construir una sociedad justa y fraterna, que promueva el desarrollo humano y la convivencia pacífica. Sin duda es un campo muy amplio, lleno de retos y necesidades.

Por eso se ha tenido en cuenta también en la ejecución de este proyecto al Papa Francisco, que evoca una serie de personas y de grupos que viven en la debilidad y requieren la proximidad misericordiosa de una Iglesia que quiere ser Madre de todos: “*Jesús, el evangelizador por excelencia y el Evangelio en persona, se identifica especialmente con los más pequeños (cf. Mt 25,40). Esto nos recuerda que todos los cristianos estamos llamados a cuidar a los más frágiles de la tierra*”. Numeral 209, la alegría del Evangelio (Francisco, 2013).

## 2. Contexto en el que se ha ejecutado el proyecto

Este proyecto se ejecuta en un momento donde en El Salvador, el 26 de marzo del año 2022, se registraron 62 homicidios (Cid, 2022), siendo considerado como **“el día más violento desde que Nayib Bukele asumió la presidencia de El Salvador”** (Nelson Rauda, 2022), a raíz de ello, en la madrugada del 27 de marzo del 2022, se emitió el Decreto Legislativo No. 333, mediante el cual se aprueba el Régimen de Excepción que suspende temporalmente determinadas garantías: “libertad de asociación, derecho de defensa, al plazo de la detención administrativa y a la inviolabilidad de la correspondencia y las telecomunicaciones”<sup>1</sup>.

Consecuencia de lo anterior, el contexto de país ha cambiado desde que se implementó el Régimen de Excepción, el cual ha sido prorrogado por **34 veces consecutivas**, en donde se ha sustituido el precepto jurídico de presunción de inocencia por una presunción de culpabilidad y se ha convertido la detención preventiva en norma generalizada; pero que indiscutiblemente se percibe un ambiente “más seguro” por la baja en delitos como homicidios, extorsiones, desapariciones, extorsiones, amenazas, agresiones que eran perpetradas por miembros de grupos al margen de la ley (pandillas) y otras estructuras criminales.

Así mismo la Asamblea Legislativa de El Salvador, realizó una serie de reformas en materia penal y procesal penal (que incluyen tanto modificaciones a la tipificación<sup>2</sup> de delitos existentes, como la creación de nuevos delitos), lo anterior destinados al endurecimiento del aparato del Estado que combate la delincuencia y con ello, facilitar la aplicación del Régimen de Excepción. Este régimen, también se ha convertido en una causa de Desplazamiento Forzado; ya que muchas familias con el afán de “resguardar” la integridad física de sus miembros por capturas ilegales o doble persecución se ven obligados a cambiar de residencia en otro departamento o migran de manera irregular.

El día 14 de junio de 2023, la Asamblea Legislativa aprobó la nueva Ley Especial para la Reestructuración Municipal (Salvador, 2024); con base en las atribuciones que le están encomendadas por la Constitución en su artículo 131 numeral 5º, así como en el artículo 19 del Código Municipal, por lo que se asumió la necesidad, de reorganizar la estructura municipal del país, mediante la reducción del número de municipios en cada uno de los catorce departamentos del país, agrupando dentro de los municipios de mayor desarrollo humano, en infraestructura económica, tributaria y administrativa, a los municipios menos favorecidos, para poder desarrollar de manera ordenada, aquellos municipios de menor progreso y autosuficiencia; estableciéndose así una reducción de 262 municipios a 44 y denominándolos distritos.

1 Las garantías constitucionales suspendidas por el Régimen de Excepción se encuentran contempladas en el artículo 29 numerales 7, 12 inciso 2º, y numeral 24 de la Constitución de la República de El Salvador.

2 Es una característica o cualidad que tiene una conducta.

Defensa de derechos humanos: acciones jurídicas y de incidencia en favor de víctimas de desplazamiento forzado interno por violencia, víctimas de desapariciones forzadas por violencia y personas retornadas con necesidades de protección en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Cuscatlán.

### 3. Metodología implementada

La sistematización, es utilizada en distintas disciplinas y hace referencia a clasificar, ordenar o catalogar datos e informaciones; pero en el ámbito de la ejecución de este proyecto donde hay metodología popular a través de procesos de sensibilización comunitarios (en los ámbitos pastorales y sociales), históricos y dinámicos, donde se tiene como objetivo los aprendizajes a partir de las experiencias de los beneficiarios. Ha sido un proceso reflexivo y analítico que ha permitido recoger, organizar, interpretar y compartir aprendizajes y lecciones obtenidas desde los beneficiarios directos del proyecto y el equipo técnico que lo ha implementado lo que ha permitido comprender en profundidad las vivencias, identificar logros, percibir cambios, descubrir desafíos y áreas de mejora y ha generado un conocimiento útil del contexto y territorios donde se ha implementado para enriquecer futuras intervenciones y replicar buenas prácticas en otros contextos.

En estos procesos de acompañamiento sensibilizador intervienen una serie de aspectos (Holliday, 2020) que se relacionan entre sí y que devienen de las condiciones particulares de los participantes:

10

- a. **Acciones:** intencionadas que realizamos en las personas con determinados fines que son respuesta a necesidades identificadas.
- b. **Condiciones:** cambiantes de contexto de país, donde se han ido ajustando las actividades de ejecución del proyecto.
- c. **Percepciones, interpretaciones, intuiciones y emociones:** de los involucrados en la intervención y de los beneficiarios.

Se han utilizado distintas herramientas para la recopilación de datos de parte del Equipo de tales como:

1. Informes semestrales y anuales del proyecto.
2. Drive con estadísticas de atención.
3. Estudios Socioeconómicos.
4. Estudios semestrales de intervención.
5. Memorias de Actividades.
6. Entrevistas a personas beneficiarias de resguardo temporal.
7. Entrevistas a Agentes de pastoral que han participado en los procesos.
8. Fotografías y videos.
9. Libro de Registro de Asesoría jurídica.
10. Expedientes de Casos y su respectiva documentación.

## 4. Perfiles de atención beneficiados

Por el contexto en el que se ejecutó este proyecto y teniendo como objetivo de promover y defender la dignidad de la persona humana, se proporciona asesoría y acompañamiento a perfiles específicos de víctimas que han sufrido hechos de violencia, tales como:

### a. Víctimas de desplazamiento forzado por violencia

Son todas aquellas personas que se han visto forzadas a migrar dentro del territorio nacional; abandonando su localidad de residencia o actividades económicas habituales, porque su vida, su integridad física, su seguridad o libertad personales han sido vulneradas o se encuentran directamente amenazadas<sup>3</sup>. (Ver anexo #5).



Según el Art. 3 de la Ley Especial para la Atención y Protección Integral de Personas en Condición de Desplazamiento Forzado Interno, una persona desplazada es aquella que se ha visto forzada u obligada a huir de su hogar por la violencia.

Los perpetradores pueden ser diversos como, por ejemplo: grupos al margen de la ley, personas civiles (familiares, vecinos, etc.), la misma naturaleza (a través de fenómenos o desastres naturales, cambio climático), entre otros. Y dentro de las principales causas en cuanto aquel desplazamiento que es por violencia se identificó:

1. Amenazas
2. Homicidio de un familiar
3. Extorsión
4. Lesiones o represalias
5. Privación de Libertad
6. Violencia Intrafamiliar
7. Desaparición de un familiar.

### b. Víctimas de desaparición forzadas por violencia

En cuanto a la persona desaparecida forzosamente se entenderá que es aquella que sufrió un arresto, detención, secuestro o cualquier otra modalidad de privación de libertad de manera ilegal por parte de agentes del Estado, grupos organizados o individuos particulares<sup>4</sup>.



<sup>3</sup> UNHCR ACNUR. (s/f). Desplazados Internos. UNHCR ACNUR, La agencia de la ONU para los refugiados. <https://www.acnur.org/desplazados-internos>

<sup>4</sup> Naciones Unidas, A. G. (Ed.). (2010). Informe del Grupo de Trabajo sobre las Desapariciones Forzadas o Involuntarias, Mejores prácticas de la legislación penal nacional en materia de desapariciones forzadas. Naciones Unidas. <https://docs.un.org/es/A/HRC/16/48/Add.3>

Sistematización de experiencias y lecciones aprendidas.

Toda desaparición forzada genera una doble repercusión paralizante: sobre la víctima, que queda sustraída a la protección de la ley y con frecuencia se ve sometida a tortura y al temor constante de perder la vida; y sobre sus familiares, que desconocen la suerte de sus seres queridos y cuyas emociones van de la esperanza a la desesperación, que indagan y esperan, a veces durante años, por noticias que quizá nunca lleguen.<sup>5</sup>

Por lo anterior también son víctimas secundarias los familiares de las personas desaparecidas, madres, padres, esposos, esposas, hijos, hijas, etc. Así mismo la comunidad donde esta persona tenía su residencia. Esta situación vulnera ampliamente el derecho a una vida digna, particularmente a conocer la verdad sobre las circunstancias de la desaparición o el derecho a la protección.

Es por esto, que los familiares tienen derecho al acceso a la justicia, a la verdad y acceso a la información, a un trato digno para poder localizar a su familiar desaparecido; ante las instituciones que les compete las labores de búsqueda, tales como: PNC, FGR, PGR, PDDH y el Instituto de Medicina Legal “Dr. Roberto Masferrer”; (ver en el anexo 6).

### c. Migrantes

12

Es considerado como **migrante** cualquier persona que ha cambiado su país de residencia. Esto incluye a todos los migrantes, independientemente de su situación legal o de la naturaleza o el motivo de su desplazamiento<sup>6</sup>.



#### **Personas retornadas con necesidades de protección:**

Es la persona o grupo familiar que de manera voluntario o en cumplimiento de una decisión administrativa o judicial de un tercer Estado, regresa a su país de origen, pudiendo acceder a dicho derecho por medio de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) o el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR).

**Migrantes en tránsito:** Son aquellas personas migrantes que pasan por él país, como parte de la ruta hacia su destino, por lo que se trata de población en movimiento, los derechos que le asisten son<sup>7</sup>:

---

5 (s/f). Acerca de las desapariciones forzadas Grupo de Trabajo sobre Desapariciones Forzadas o Involuntarias. Naciones Unidas, Derechos Humanos. <https://www.ohchr.org/es/special-procedures/wg-disappearances/about-enforced-disappearance>

6 OIM. (s/f). Definición de la OIM del término “Migrante”. OIM ONU MIGRACION. <https://www.iom.int/es/definicion-de-la-oim-del-termino-migrante>

7 Asamblea Legislativa de El Salvador. (2019). Ley Especial de Migración y Extranjería, Decreto N.º 286. Diario Oficial No. 75, Tomo No. 423, del jueves 25 de abril de 2019. <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/icj/documents/553536/download>

- a) **Integridad personal:** Todos los migrantes deben ser tratados con respecto durante los procesos migratorios.
- b) **Libertad personal:** No se puede detener a una persona solo por su estatus migratorio, salvo por ley.
- c) **Acceso a registros:** Todos los migrantes pueden acceder a registros familiares para inscripciones o certificados.
- d) **Tratamiento individual:** Los procedimientos migratorios deben ser individuales, sin expulsión colectiva.
- e) **No discriminación:** Las autoridades deben respetar los derechos de los migrantes sin discriminación.
- f) **Debido proceso:** Se debe garantizar el debido proceso según las leyes nacionales e internacionales.
- g) **Información y comunicación:** Todos los migrantes tienen derecho a recibir información clara sobre su situación migratoria.
- h) **Asilo y refugio:** Se puede solicitar la condición de refugiado conforme a la ley nacional e internacionales.

También es importante informar que debido a la cantidad de población que se atiende, se brinda una atención extensiva a casos de vulneraciones a derechos humanos ocasionados en perjuicio de la **primera infancia, niñez y adolescencia**, reportados como atención directa por asesorías en la oficina, derivación de casos de agentes de pastoral, sacerdotes y Centros Escolares Católicos; ver en el anexo 7.

13

## 5. Experiencia Institucional

### a. Estadísticas Generales de atención y análisis

#### 1. Atención y Acompañamiento Jurídico

El acompañamiento jurídico consiste en la atención a personas de los perfiles priorizados, brindando una orientación jurídica integral; informando de sus derechos, deberes, acciones de protección que puede realizar, instituciones donde puede acudir, esto con el fin de que la persona tome una decisión informada de lo que puede y debe hacer en favor de restituir derechos, obtener medidas de reparación efectivas y así retomar su plan de vida. Esto se hace a través de una entrevista con la abogada en las instalaciones físicas de la oficina. Estas víctimas pueden venir remitidas por miembros de las Comisiones Vicariales de Atención a Víctimas, sacerdotes, Organizaciones de la Sociedad Civil, agentes de pastoral que han participado en jornadas de sensibilización, instituciones de Estado o víctimas que se han dado cuenta de los servicios a través de las plataformas digitales.

**Tabla 1**

Desplazamiento Forzado				
		Año 1	Año 2	Año 3
Grupo etario	18-35	11	33	17
	36-59	20	12	18
	60 +	2	1	1
Sexo	Hombres	13	9	7
	Mujeres	23	37	29
Total de atención		33 + 46 + 36 = 115		

De acuerdo con los datos presentados en la **tabla 1** de la Oficina en el primer año de ejecución del proyecto, se brindaron **33** atenciones a personas en condición de desplazamiento forzado en el que la mayoría de los usuarios atendidos son **mujeres**, que van en el rango etario de **36 a 59** años, observando así que el jefe del hogar mayormente es una mujer.

En el segundo año se atendieron **46** casos de los cuales **9** son hombres y **37** son mujeres, presentándose mayor atención en las personas de **36 a 59** años, en el cual se puede resaltar como en el primer año una mayor afluencia de mujeres.

Siendo así que en el tercer año se atendieron **36** casos, manteniendo el rango etario del primer y segundo año que van de **36 a 59** años, en el que se mantiene el grupo femenino como grupo mayormente afectado.

14

**Tabla 2**

Desaparición Forzada				
		Año 1	Año 2	Año 3
Grupo etario	13-17	1	-	-
	18-35	6	6	3
	36-59	-	15	1
	60 +	-	4	1
Sexo	Hombres	6	13	5
	Mujeres	1	12	-
Total de atención		7 + 25 + 5 = 37		

Según los datos presentados en la **tabla 2** de la Oficina en el primer año de ejecución del proyecto, se brindaron **7** atenciones a familiares de personas desaparecidas de manera forzosa siendo la mayoría de los usuarios atendidos hombres que van del rango etario de **18 a 35** años.

En el segundo año se atendieron **25** casos. Este año fue en el que se atendieron mayor número de víctimas de este perfil, en el que se hace énfasis que el grupo poblacional de hombres tiene una mayor apertura a la denuncia, siendo los hombres de **36 a 59** quienes buscan apoyo y no las mujeres.



Jornada de Asesoría Jurídica, Parroquia Cristo Redentor. Vicaría Nuestra Señora de la Asunción.

Tabla 3

Migrantes con necesidades de atención				
		Año 1	Año 2	Año 3
Grupo etario	18-35	2	6	4
	36-59	1	4	4
	60 +	-	2	1
Sexo	Hombres	1	6	4
	Mujeres	2	6	5
Total de atención		3 + 12 + 9 = 24		

15

De los datos presentados en la **tabla 3**, en el primer año de ejecución del proyecto por parte de la Oficina, se brindaron **3** atenciones entre ellos **2** son mujeres y **1** es hombre, este año es el que se reporta más mujeres atendidas.

En el segundo año se atendieron **12** casos siendo el año con mayor atención, en el que el número de atenciones para hombres y mujeres fue igual, haciendo énfasis que el grupo etario de **18 a 35** años fue el mayormente afectado.

## 2. Acompañamiento Psicosocial

Este acompañamiento consiste en un proceso sistemático que se ha centrado en las siguientes modalidades: **individual, familiar y comunitario**, en lo individual se realizaron acciones con cada usuario lo que permitió el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades personales para el afrontamiento de la situación de violencia vivenciada y así se fomentó la resiliencia; asimismo se identificó la necesidad de brindar el acompañamiento de forma familiar ya que al realizar el abordaje individual se logró evidenciar que existía además de las afectaciones emocionales situaciones de violencia psicológica, abuso sexual, violencia física por lo que fue necesario apoyar en la mejora de una adecuada comunicación y relaciones sanas.

Sistematización de experiencias y lecciones aprendidas.

Desde el ámbito comunitario se apoyó con actividades prácticas dirigidas a los agentes de pastoral pertenecientes a las distintas vicarías lo cual permitió sensibilizar acerca de la atención inmediata y la derivación segura de los casos, también se brindó este acompañamiento en escuelas de Educación Familiar en las cuales se identificó algunos casos de violencia escolar, acoso escolar (bullying) las cuales fueron derivados a otras instituciones que tienen programas enfocados y especializados en la niñez y adolescencia.

Estas atenciones se dieron de forma presencial y virtual, lo segundo cómo una vía para facilitar el seguimiento de las sesiones a aquellas personas que tuvieron que salir del país, se movieron de domicilio o no tenían los recursos para costear transporte para llegar a las oficinas físicas del Arzobispado.

A continuación, se presentan las siguientes tablas con datos estadísticos demostrando los casos atendidos de los perfiles antes mencionados.



Conmemoración Día Internacional de las Víctimas de Desapariciones Forzadas. Año 2023

16

Tabla 4

Desplazamiento forzado				
		Año 1	Año 2	Año 3
Grupo etario	0-12	2	5	4
	13-17	5	3	1
	18-35	9	12	3
	36-59	12	3	3
	60 +	2	1	2
Sexo	Hombres	9	8	6
	Mujeres	21	16	7
Total de atención		30+24+13= 67		

Según los datos presentados en la **tabla 4** en el primer año, se brindaron **30** acompañamientos psicosociales siendo la mayoría de los usuarios atendidos mujeres, entre el rango etario de **36 a 59** años, en las cuales se observaron dificultades en retomar un nuevo proyecto de vida, así como de sus actividades diarias.

En el segundo año se atendieron **24** casos, entre ellos **8** hombres y **16** mujeres haciendo énfasis en que el grupo poblacional de las mujeres tienen una mayor apertura a la atención psicosocial.

Continuando en el tercer año se atendieron **13** casos, entre ellos **6** hombres y **7** mujeres, a quienes se brindó el acompañamiento realizando actividades para el manejo adecuado de emociones, fortalecimiento de habilidades para el cuidado de su salud mental.

Tabla 5

Desaparición Forzada				
		Año 1	Año 2	Año 3
Grupo etario	0-12	1	5	2
	13-17	-	5	-
	18-35	3	3	1
	36-59	2	10	7
	60 +	-	2	-
Sexo	Hombres	1	7	0
	Mujeres	5	18	10
Total de atención		6+25+10= 41		

De acuerdo a los datos estadísticos de la **tabla 5**, el total de acompañamientos realizados durante los tres años de ejecución del proyecto es de **41** casos, entre ellos **33** mujeres y **8** hombres, lo que permitió percibir que el grupo poblacional con mayor afectación emocional han sido madres, hermanas, hijas, esposas, de personas desaparecidas; quienes experimentan pensamientos constantes acerca de lo que pudo pasar con su familiar, si estará muerto, o vivo sentimientos de culpa y desesperación al no encontrarlo.

17

Tabla 6

Migrante con necesidades de protección				
		Año 1	Año 2	Año 3
Grupo etario	0-12	-	-	1
	13-17	-	4	-
	18-35	5	2	2
	36-59	-	4	1
	60 +	-	-	-
Sexo	Hombres	1	1	1
	Mujeres	4	9	3
Total de atención		5+10+4= 19		

Según los datos presentados en la **tabla 6** en el primer año se brindaron **5** acompañamientos psicosociales a migrantes con necesidades de protección entre ellos **1** hombre y **4** mujeres la mayoría de los usuarios atendidos entre las edades de **18 a 35** años.

En el segundo año se brindaron **10** acompañamientos psicosociales a migrantes con necesidades de protección entre ellos **1** hombre y **9** mujeres, haciendo énfasis en que la mayoría están en el rango de **36 a 59** años.

Sistematización de experiencias y lecciones aprendidas.

En el tercer año se brindaron **4** acompañamientos psicosociales a migrantes con necesidades de protección entre ellos **1** hombre y **3** mujeres, respecto al grupo etario la mayoría es de entre los **18 y 35** años.

### 3. Acompañamiento social y gestión humanitaria

El acompañamiento social es un proceso individual o familiar que consiste en brindar un apoyo dirigido a hombres, mujeres, niñez, adolescencia y personas de edad, de los perfiles beneficiados, que se encuentren en situación de vulnerabilidad con la finalidad de mejorar su bienestar y contar con soluciones duraderas, este se puede dar en diferentes ámbitos como lo es en la salud, la educación, en la búsqueda de un empleo y reubicación segura.



Kit de limpieza que fue entregado a familia en resguardo temporal en casa de acogida.

18

Como parte del acompañamiento social brindado desde la oficina, se realiza la identificación de las necesidades más urgentes que las personas tengan, por medio de la aplicación de un estudio socioeconómico, elaborado por la técnico social, que ha permitido conocer la composición del grupo familiar, el perfil socioeconómico con el que contaban antes de sufrir el hecho violento y los impactos que devinieron del mismo en su economía, las necesidades derivadas en áreas como salud, alimentación, educación, vivienda (acceso a servicios), vestuario, higiene, trámites judiciales, necesidad de atención psicosocial y/o acompañamiento espiritual. Así mismo conocer las habilidades blandas, destrezas, oficios y habilidades laborales con las que cuentan dentro del grupo familiar.

Posteriormente, y como resultado de los estudios socioeconómicos se identifican una gran cantidad de necesidades que los usuarios tienen, debido a esto se complementa este acompañamiento social con la gestión de ayuda humanitaria a cargo del asistente de gestión humanitaria, quien se encarga de realizar gestiones efectivas con diferentes organizaciones de la sociedad civil, que aportaron significativamente, como lo es procesos de protección internacional a casos de alto nivel de riesgo, también con recursos materiales como kits de higiene personal, kits de alimentación, camas, colchonetas, apoyo económicos con la entrega de dinero para emprendimiento, pago de vivienda para reubicación, entre otros y de personales a través de formaciones y capacitaciones para la obtención habilidades y conocimientos que permitan el empoderamiento y la resiliencia, esto se hizo al no poder cubrir todas las necesidades con los recursos que se poseían.

A continuación, se muestran datos estadísticos sobre la atención social y humanitaria que se brindó a las víctimas de los distintos perfiles que tiene este proyecto:

**Tabla 7**

Desplazamiento Forzado				
		Año 1	Año 2	Año 3
Grupo etario	0-12	31	51	41
	13-17	17	23	8
	18-35	30	66	32
	36-59	23	40	24
	60 +	12	17	3
Sexo	Hombres	27	51	24
	Mujeres	38	72	35
Total de atención		103		

De acuerdo con los datos estadísticos presentados en la **tabla 7**, son **103** casos de desplazamiento forzado interno por violencia que recibieron atención social y humanitaria, se muestra que en el **año uno**, el que tiene la mayor cantidad de personas atendidas en los diferentes grupos etarios, es el de 0 a 12 con **31 niños y niñas** en total, también en este año **38 mujeres** fueron mayormente afectadas. En el año dos, caso contrario al año uno, la mayor cantidad de personas atendidas fue en el rango etario de 18 a 35 años, con un total de **66 usuarios** dentro de ellos hombres y mujeres, recalcando que en este año por medio de una captación de casos se registró un incremento en este perfil, obteniendo una cantidad de **47 casos**, por tanto, esto es debido a que se evidencia mucho más el conocimiento de la ruta de derivación de casos, por medio de las jornadas de sensibilización a las Comisiones Vicariales, brindadas desde la oficina, para finalizar en el **tercer año** hubo un aumento nuevamente al igual que el primer año en la cantidad de los niños y niñas atendidos entre las edades de 0 a 12 años, haciendo total de **41**, resaltando de gran manera que en este perfil, la niñez es mayormente afectada sufriendo diferentes consecuencias por el desplazamiento que vivieron, asimismo, la cantidad de mujeres sigue prevaleciendo en este último año con un total de **35**.

19

En este perfil de atención es importante mencionar que, en los tres años del proyecto prevalece siempre la cantidad más alta de mujeres atendidas dentro de la oficina.

Según los datos estadísticos que se presentan en la **tabla 8** sobre el perfil de desaparición forzada, existe un total de **28** casos atendidos en la oficina, se muestran que en el **año uno**, por miedo a la denuncia o que se compartan sus datos personales, los familiares de víctimas de desaparición forzada no se registraron muchos casos, identificando que el grupo etario de niñez de 0 a 12 hubo un total de 2, solo se registraron a 3 mujeres y ningún hombre en este perfil, caso contrario en el **año dos** donde existe un aumento en la atención, con un total de **21 casos**, teniendo como dato mayor el rango etario de 18 a 35 años con un total de **30** personas y una cantidad de **38** mujeres atendidas, para finalizar en el **tercer año**, se obtuvo nuevamente una

baja cantidad de personas atendidas con un total de **6** los rangos etarios de 0 a 12 y de 18 a 35, en los tres años prevalece siempre la cantidad más alta de mujeres atendidas dentro de la oficina.

**Tabla 8**

Desaparición Forzada				
		Año 1	Año 2	Año 3
Grupo etario	0-12	2	18	6
	13-17	0	10	0
	18-35	1	30	6
	36-59	2	24	5
	60 +	0	9	0
Sexo	Hombres	0	25	3
	Mujeres	3	38	8
Total de atención		28		

**Tabla 9**

Migrante con necesidades de protección				
		Año 1	Año 2	Año 3
Grupo etario	0-12	7	11	1
	13-17	0	3	0
	18-35	6	8	2
	36-59	0	7	7
	60 +	0	2	2
Sexo	Hombres	3	6	6
	Mujeres	3	11	5
Total de atención		22		

20

En los datos estadísticos presentados en la **tabla 9** durante los tres años del proyecto en la oficina, en el perfil de migrantes con necesidades de protección, existe un total de **22** casos atendidos, la gráfica muestra que en **el año uno** el que tiene la mayor cantidad de personas atendidas en los diferentes grupos etarios, es el de 0 a 12 con **7 niños y niñas** en total, donde también hubo una cantidad igualitaria de hombres y mujeres. En el **año dos** la mayor cantidad de personas atendidas fue igual al año uno con el rango etario de 0 a 12 años, con un total de **11 niños y niñas**, teniendo un aumento en la cantidad de mujeres con un total de **11**, para finalizar en el **tercer año** existe una variante de los rangos etarios ya que el más alto es de 36 a 59 años con un total de **7** personas, en este perfil existe la variante de las mujeres en el año dos y tres, donde hay mayor cantidad que el año uno.

## b. Dificultades identificadas en la atención

Se lograron analizar las dificultades encontradas, partiendo de la función de escucha atenta a las víctimas, verificando su contexto, los hechos ocurridos y las necesidades principales que se generan entorno a ellos, se procuró evitar la revictimización, y la generación de falsas expectativas y luego como aspecto secundario, ver el funcionamiento institucional de las entidades que intervienen en estos casos.

Por lo que ha sido importante las reuniones de equipo técnico, donde se discierne los hechos más relevantes, se tomaron decisiones en torno a la forma de abordar un caso, monitorear y dar seguimiento.

**Atendiendo lo anterior, en la atención y acompañamiento jurídico,** se ha identificado los aspectos siguientes:

- Los usuarios o víctimas con una discapacidad o enfermedad con movilidad limitada, que llegan a las instalaciones de la oficina donde se brinda la primera intervención y utilizan silla de ruedas o andaderas, no pueden acceder con ella, ya que la puerta no cuenta con las medidas adecuadas para su ingreso.
- Ante las emergencias sucedidas por hechos de violencia, muchas de las personas no cuentan o no lograron sacar de sus hogares su documento único de identidad (DUI), o cualquier otro documento que les identifique a la persona y su grupo familiar.
- Frente al seguimiento de un caso de los perfiles de atención, las víctimas manifestaron que se les hace complicado asistir en múltiples ocasiones a las instalaciones de la oficina o ir a realizar diligencias en instituciones del Estado, por los gastos que involucra de transporte, alimentación y el cuidado de sus hijos.
- También se verificó que muchas de las personas no pueden leer, escribir y por ende no pueden firmar, para comprender un proceso administrativo o judicial.
- En el caso de los migrantes en tránsito estos no cuentan con redes de apoyo, que les brinde un resguardo temporal (1 o 2 noches) o medios económicos para seguir a su lugar de destino.



Puerta de la oficina de la Oficina Jurídica

- El retardo en resolver los casos por parte de los tribunales del país genera en las víctimas un desistimiento de seguir con su proceso jurídico, ya que expresan que en múltiples ocasiones han ido a audiencias y las suspenden por algunos motivos como: no comparece fiscalía, cambio de fiscal e investigador del caso. Esto da paso a impunidad y que la cultura de denuncia no pueda ser fomentada.
- El archivar o no dar información a las víctimas en Fiscalía, crea desesperanza en los individuos o grupos familiares de conocer sobre la verdad de lo que paso con su familiar<sup>8</sup>.
- Existe desconfianza en las instituciones del Estado, donde se interponen denuncia, por miedo a la filtración de datos a grupos al margen de la ley.
- No se reconoce al desplazamiento forzado como delito en el Código Penal Salvadoreño, por lo cual no puede haber una penalidad para castigar a quienes provocan dicha problemática. Hay una ley especial referente al tema pero que no cuenta con institucionalidad o presupuesto asignado acorde a todas las necesidades humanitarias que representa esta atención.
- No existen investigaciones objetivas, sistemáticas, rigurosas ni exhaustivas sobre los casos de desaparición forzada de personas, no hay información efectiva del caso cuando se consulta en sede fiscal o policial.

22

**En el acompañamiento psicosocial, se percibió que:**

- Algunos usuarios manifestaron dificultad para continuar con sus procesos de acompañamiento psicosocial, ya que carecían de recursos económicos para presentarse al lugar de la atención.
- Por lo anterior, se brindó otra estrategia de acercamiento del acompañamiento que es la virtual, sin embargo, se presentó la dificultad relacionada a la conexión inestable de internet en el lugar de residencia de algunos usuarios por lo que se optó por otras alternativas como: realizar llamadas directas, atenciones presenciales más prolongadas 1 vez al mes o según los recursos económicos para presentarse a recibir la atención, acompañamientos familiares optimizando el tiempo para cada miembro de la familia.
- En algunos casos no existía disposición a recibir un acompañamiento psicosocial o su seguimiento, esto como respuesta a experiencias negativas en anteriores acompañamientos, especialmente con instituciones de salud pública.

---

<sup>8</sup> Por ejemplo, hay información que la Unidad de Desaparecidos de la Fiscalía dejó de existir y pasó a ser parte de la Subdirección Contra la Criminalidad Organizada, lo cual genera una “disolución simbólica y objetiva”, ya que no hay seguridad de que los casos de desapariciones tendrán un lugar prioritario. Confrontar <https://www.laprensagrafica.com/elsalvador/Unidad-de-Desaparecidos-de-la-Fiscalia-dejo-de-existir-y-paso-a-ser-parte-de-una-subdireccion-20240815-0078.html>

- A causa de la alta demanda de casos que requieren atención psicosocial y que solo se cuenta un psicólogo, la programación del seguimiento se hace más tardada.
- Respecto al espacio físico donde se brinda el acompañamiento, éste carece de una puerta que brinde visibilidad al interior de la oficina lo que no permite garantizar la seguridad y salvaguarda del técnico y del usuario.
- Así también otra de las dificultades en el desarrollo de algunas técnicas de relajación es la falta de humidificador y difusor de aroma.
- Se requiere un teléfono fijo en la oficina de atención.



Puerta de la oficina de atención psicosocial

### En el acompañamiento Social y Gestión Humanitaria

- El nivel de escolaridad alcanzada por los usuarios de los perfiles atendidos en la oficina, reflejado en los estudios socioeconómicos es: educación básica, lo cual limita las oportunidades laborales de manera formal donde puedan obtener un salario digno, ya que las diferentes instituciones solicitan diferentes requisitos en los que no logran aplicar.
- Se logró identificar que, el ingreso mensual económico que obtienen las familias de los perfiles atendidos es por medio de trabajos de oficios varios como lo es la agricultura, la albañilería, fontanería etc., también en el comercio informal y emprendedurismo, lo cual no alcanza para su suplir sus necesidades como lo es la alimentación, los servicios básicos, servicios médicos entre otros.
- La mayoría de los usuarios al no contar con los recursos económicos suficiente para tener una casa propia se ven obligados a alquilar, lo que conlleva a diferentes afectaciones, una de ellas es desplazarse constantemente, donde los que se ven más afectados son la niñez y adolescencia, quienes no logra tener estabilidad académica y psicoemocional.
- Otra de las dificultades que se observó es que, algunos miembros de los grupos familiares, a pesar de que se les brindó herramientas y mecanismos para el fortalecimiento de sus propias habilidades o medios de vida, como en emprendimiento y apoyos económicos, por la misma experiencia de su caso han caído en el asistencialismo, lo cual les limita retomar su proyecto de vida.

- Por la nueva política de cooperación del gobierno de los Estados Unidos, la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), suspendió el financiamiento a las diferentes organizaciones de la sociedad civil que trabajan con los perfiles de atención de la oficina, lo cual significa que paralizan completamente las ayudas humanitarias gestionadas.

## 6. Hallazgos y Oportunidades de mejora en la atención

Para generar un espacio de confianza a las víctimas y que estas puedan ser atendidas integralmente, se crearon rutas de atención de casos, que abordan las necesidades que surgen como consecuencia de hechos de violencia, lo que ha permitido obtener hallazgos **positivos y negativos**, en nuestra atención mediante el **acompañamiento jurídico**, tales como:

### Positivos:

- El uso de los vehículos y gasolina que poseía el proyecto ha permitido el traslado de las víctimas a los juzgados, FGR, PNC, PDDH u otras instituciones de cualquier departamento del país, ya que hay casos que requieren acompañamiento a juzgados fuera de los departamentos que comprende la Diócesis de San Salvador.
- Los teléfonos institucionales han permitido, llevar información efectiva, seguimiento, asesorías, preguntas a las víctimas economizando gastos de traslados y también se han podido realizar consultas a las diferentes entidades donde se llevan procesos o se requiere una información.
- El acompañamiento jurídico, permitió a las víctimas poder interponer denuncias ante instituciones del Estado, ya que las víctimas manifiestan que cuando han ido por sus propios medios, no les quieren atender o les discriminan.
- Se generó en las víctimas, que estos puedan afrontar un proceso penal, con la confianza de poder testificar en una audiencia, de comprender la etapa en la cual va el proceso y lo que está haciendo como parte de la investigación.
- También se ha logrado que, en casos de personas desaparecidas, una madre pudo encontrar los restos de su hijo y que a otras se les practiquen pruebas de ADN de los restos encontrados en fosas clandestinas.
- Es importante resaltar que conformar un equipo multidisciplinario (Abogados, psicóloga y trabajadora social), ha generado una atención más integral y

complementaria entre los profesionales de cada materia, para tratar cada caso en particular y resolverlos de la mejor manera, pensando siempre en la no revictimización y en la defensa de sus derechos humanos.

### Oportunidades de Mejora:

- Referente a la atención se encontró que dentro de una misma narración de los hechos se pueden identificar dos o más perfiles de atención, por ejemplo: Desplazamiento Forzado Interno por Violencia y Desaparición forzada, ya que la mayoría de las veces el detonante del desplazamiento es la desaparición de un familiar por grupos al margen de la ley, lo cual provoca que el individuo o grupo familiar tenga temor que otro miembro de su familia, sufra una situación similar.
- Existen personas con riesgos de suicidio, depresión y ansiedad, por la situación jurídica o de violencia que viven, ya que expresan que la incertidumbre de no saber que pasara les limita a poder seguir con sus proyectos de vida.
- Que las causas del desplazamiento forzado interno por violencia han cambiado ya que ahora no solo es provocado por violencia, sino también por el **cambio climático** como tormentas, huracanes, terremotos, cárcavas, etc., lo que trae como consecuencia desastres naturales a gran escala con afectaciones no individuales sino que comunitarias; otra causa que se ha identificado son los **megaproyectos de construcción**<sup>9</sup>, que en función del “interés público” en la construcción de una calle, ampliación de carreteras, entre otros se desaloja a las familias de su domicilio actual, sin opciones ni negociaciones.

25

### En el acompañamiento psicosocial

Con relación a la atención psicosocial se presentaron los siguientes hallazgos:

#### En lo positivo:

- Existió una mayor disposición de las personas a recibir un acompañamiento psicosocial teniendo énfasis en su salud mental, tomando en cuenta la expresión constante de emociones, por lo que se brindó seguimiento diferenciado a cada caso según su grupo etario y situación de violencia vivenciado.
- De acuerdo con la dificultad psicológica presentada se realizó derivación segura a instituciones pertinentes que brindaban una atención clínica específica a cuadros psiquiátricos identificados y que necesitan de una medicación o casos de intento de

<sup>9</sup> Se puede leer más al respecto <https://gatoencerrado.news/2020/11/17/el-temor-a-ser-desplazados-por-un-megaproyecto-turistico-en-isla-tasajera/> y <https://www.laprensagrafica.com/elsalvador/Tren-del-Pacifico-amenaza-con-desalojo-a-70000-familias-afirman-habitantes-de-las-lineas-ferreas-20220726-0040.html>

suicidio, así como por situación de abuso sexual en niñez y adolescencia en los que puede actuar de manera directa medicina legal para realizar los peritajes psicológicos.

- Se fortaleció la oficina de atención psicosocial con recursos como libros de lectoescritura, libros de emociones lo que permitió la expresión continúa de las mismas, juguetes lúdicos como la lotería de derechos y deberes para la identificación de estos para motivar a los niños a conversar de temas que se les dificulta, juegos de concentración, así como juegos de estimulación temprana enfocados en la socialización, en relación a las atenciones a través de juegos lúdicos se mejoró la exploración de las posibilidades sensoriales y motoras que muchas veces se ven afectadas por las situaciones de violencia vivenciada.



26

Oficina de atención psicosocial antes de su fortalecimiento.



Oficina de atención psicosocial después de su fortalecimiento.

### Oportunidades de Mejora:

- Al brindar el acompañamiento se percibió en algunos casos no hay cambios significativos a través del proceso, esto como respuesta a la voluntad personal de cada usuario.
- Debido a la alta demanda de casos existió una sobrecarga emocional de la técnica encargado del acompañamiento psicosocial.

## En el acompañamiento Social y Gestión Humanitaria:

### Positivos:

- Siendo el acompañamiento social y de gestión de ayuda humanitaria, una atención reciente en la ejecución de proyecto, se obtuvo una buena apertura por parte de los usuarios atendidos al momento de la aplicación de los estudios socioeconómicos, facilitando la identificación de necesidades y dando una respuesta diferenciada e integral.
- Existieron grupos familiares que buscaban herramientas y medios para continuar con sus proyectos de vida que tuvieron que dejar en pausa, a causa de las diferentes situaciones vivenciadas, lo que facilitaba la gestión de ayuda humanitaria y el acompañamiento social.
- Se logró realizar procesos de nivelación académica, tanto como en educación básica y educación media a niñez y adolescencia dentro de los grupos familiares de los perfiles atendidos en la oficina.
- Asimismo, se brindó orientación y gestión en la búsqueda de reubicación segura para los grupos familiares.
- En el área de salud, se gestionó atención médica en unidad de salud de San Jacinto para familias en resguardo temporal en casas de acogida.
- Se gestionó con diferentes organizaciones de la sociedad civil la adecuación de las casas de acogida temporal, con la finalidad de brindar una mejor atención y servicio a las personas en resguardo, que fueron derivadas por, las comisiones vicariales, organizaciones y víctimas que se acercan directamente a la oficina.
- Según la elaboración de estudios socioeconómicos se identificó que algunas familias tenían la necesidad de ayuda económica para compra de alimentación, por lo que se hizo entrega de una Gift Card cada 3 meses, entregando un máximo de 3 tarjetas por familias, para mitigar las afectaciones causadas por las diferentes situaciones de violencia que vivenciaron, por ello se entregaron 158 Gift Cards con los siguientes montos \$100.00, \$150.00 y \$200.00,<sup>10</sup> tomando en cuenta que a 46 familias se



Entrega de Gift Card

<sup>10</sup> La Gift Card valorada en \$100.00, es entregada a una persona, la de \$150.00 es para el grupo familiar que tenga de 2 a 3 personas, y la de \$200.00 para el grupo familiar que se de 4 en adelante.

les realizo las tres entregas a 58 familias la primera y segunda entrega y a 80 familias una entrega. Beneficiando a 321 personas entre ellos, hombres, mujeres, niñez y adolescencia y persona de edad.

- Se realizaron los 4 estudios semestrales de intervención para evaluar y conocer datos estadísticos de la atención brindada a los tres perfiles del proyecto.

#### **Oportunidades de Mejora:**

- La limitación de los recursos económicos es uno de los principales obstáculos que impacta de gran manera a las víctimas, lo cual pausa y complica el poder continuar con sus planes a corto, mediano y largo plazo.
- Se observó que algunos miembros de los grupos familiares, pese a recibir diferentes herramientas para fortalecer sus habilidades y medios de vida (como emprendimiento y apoyos económicos), han caído en el asistencialismo debido a su experiencia previa en las situaciones de violencia, lo que limita su capacidad de retomar su proyecto de vida.
- Dentro de la atención que se brindó en la oficina, se logró identificar casos de otros tipos de violencia, los cuales no se encuentran dentro de los perfiles de atención, por lo que realizar una gestión de ayuda humanitaria a otras organizaciones en general era limitada, por lo que la mayoría de las instituciones brindaban servicios a casos de violencia específica, como lo es el desplazamiento forzado, migrantes o retornados con necesidades de protección.
- En el tema de educación, el apoyo de nivelación académica o reinserción escolar, a pesar que se brinda acompañamiento en algunos casos de los grupos familiares, habían otros casos que tenían dificultad con presentar documentación completa que se les solicita para esos procesos, ya que por la misma situación de desplazamiento forzado u otro tipo de violencia, muchas familias se movilizaban y extraviaban sus pertenencias entre ellas documentos importantes, asimismo, para reponerlos se les dificultaba ya que movilizarse al lugar de donde fueron amenazados les ocasionaba temor.

## **7. Fortalecimiento institucional en la gestión de casos**

El proyecto logro brindar una atención uniforme, coordinada, sistemática, integral y eficiente a las víctimas, mediante acciones realizadas frente a distintas instituciones del Estado, reduciendo con ello, procesos burocráticos o de revictimización y exigiendo el cumplimiento de los derechos que ellos tienen inherentes, para brindar protección de forma oportuna y especializada.

Encontrando fortalezas en el **acompañamiento jurídico**, en los aspectos siguientes:

- Se ha brindado acompañamiento jurídico a **153 casos** de víctimas de los perfiles priorizados, superando con ello la cifra consignada como parte de los resultados del proyecto, hasta la fecha del presente informe.
- Se proporcionó representación judicial como apoderados en **25 casos**, donde la persona o grupo familiar, solicitó apoyo en cada etapa de su proceso.
- Derivación segura de **11 casos** que fueron remitidos a la Oficina del Alto Comisionado de Las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) para la gestión de Protección Internacional y poder reubicarse haciendo uso de su derecho a migrar, en otro país.
- Se fortalecieron y actualizaron las rutas de atención y derivación de casos de las Comisiones Vicariales de Atención a Víctimas de Violencia, en cuanto a la realidad social en el tema de violencia y contextos actuales de país.

En el **acompañamiento psicosocial** se percibió que:

- Existió una mayor expresión de emociones por parte de los usuarios, así como una alta motivación a retomar sus proyectos de vida fortaleciendo sus propias habilidades personales.
- Se percibió una mejoría en las relaciones interpersonales mostrando una comunicación clara, respetuosa y enfocada en límites adecuados.
- Los usuarios aprendieron a reconocer las situaciones negativas y las violaciones a sus propios derechos, así como a solicitar ayuda en dichos casos.

En el **acompañamiento Social y Gestión Humanitaria**

- Se obtuvo una mejor disposición y apertura por parte de los padres, madres o responsables de familia para poder incluir a niños, niñas y adolescentes dentro de la modalidad de prueba de suficiencia del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología o modalidad presencial, para poder continuar con su formación académica.
- Se logró gestionar apoyos para fortalecer las capacidad y habilidades de emprendimiento con diferentes organizaciones de la sociedad civil, que apoyan en este ámbito, fortaleciendo la situación económica de los grupos familiares.

Sistematización de experiencias y lecciones aprendidas.

- Se realizó entrega de 110 Kits lúdicos, los cuales se dividieron de la siguiente manera, 25 kits a niños y niñas de 0 a 3 años el cual permitirá su estimulación temprana, desarrollo psicoemocional adecuado, 20 kits a niños de 4 a 6 años y 20 kits a niñas de la misma edad el cual permitirá la estimulación del aprendizaje, desarrollo psicoemocional cognitivo y apoyo en la lecto-escritura, 25 kits a niños y niñas de 7 a 12 años y 20 kits para adolescentes de 13 a 17 años el cual permitirá estimulación del aprendizaje, desarrollo psicoemocional cognitivo, fortalecimiento de las relaciones interpersonales y convivencia familiar, todos ellos con la finalidad de minimizar los impactos de violencia que han vivido.



Entrega de un kit lúdico de 0 a 3 y uno de 4 a 6 años.

- Se entregó ayuda humanitaria, para minimizar algunas de las necesidades y afectaciones de los usuarios, entre algunas ellas fueron: Gift Card para compra de alimentos, kits de alimentación de productos no perecederos que conforman la canasta básica y kits de limpieza, siendo un apoyo significativo para los grupos familiares donde se generó una reducción en la inversión económica de las familias en estos recursos.
- Gestión con organizaciones de la sociedad civil para adecuación de espacio en casas de acogida temporal, para brindar una atención digna y especializada a las familias que buscan descansar de las diferentes situaciones que vivieron.
- Se realizó una alianza con la Unidad Médica de San Jacinto, para brindar prioridad de atención a las personas resguardadas en las Casas de Acogida y demás beneficiarios del proyecto.
- Adquisición de experiencia en el tema de apoyo para orientación de reubicación.

30

## 8. Rutas de atención de Casos

Las rutas de atención de casos son un conjunto de acciones que se coordinan para atender y proteger a las víctimas de situaciones de violencia, por tanto, era una necesidad latente la construcción de estas; con el fin de que, en las jornadas vicariales y talleres con agentes de pastoral, se contara con una herramienta efectiva y clara para realizar derivaciones seguras.

En estas se debía consignar un proceso lógico y estructurado que guíara la atención de una persona y se pudieran identificar sus necesidades más urgentes; desde la identificación de

Defensa de derechos humanos: acciones jurídicas y de incidencia en favor de víctimas de desplazamiento forzado interno por violencia, víctimas de desapariciones forzadas por violencia y personas retornadas con necesidades de protección en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Cuscatlán.

su situación hasta el cierre del caso, lo que se conoce como una **ruta de atención de casos**; la importancia de esta ruta radica en proporcionar un acompañamiento organizado y sistemático, garantizando una respuesta integral, evitando omisiones y revictimización; y asegurando que cada persona reciba el apoyo adecuado según sus necesidades.

Los elementos que componen la Ruta son los siguientes:



1. **Asesoría jurídica:** Donde se le informan de sus derechos, los mecanismos de protección que puede activar, las instituciones que conocen y así poder tomar una decisión informada, de esto se llena una ficha con información general del caso e información general de las víctimas.
2. **Aplicación de estudio socioeconómico:** La técnica Social aplica el estudio socioeconómico a cada caso, para identificar necesidades, ver capacidades, oportunidades y habilidades laborales, evaluar impactos emocionales, composición del grupo familiar, ver estado de Salud y saber las necesidades de protección.
3. **Evaluación del caso:** El equipo técnico multidisciplinario evalúa el caso, los mecanismos de protección a activar, la necesidad de atención psicosocial, se construye ruta de Gestión del Caso.
4. **Atención psicosocial:** esta intervención la psicóloga hace una evaluación inicial para determinar las técnicas a utilizar y el periodo en que se desarrollará la misma.

5. **Gestión de ayuda humanitaria:** esta consiste en evaluar con que apoyos se cuentan de manera interna para cubrir necesidades de las víctimas y cuales deben de ser gestionados con las organizaciones que se hayan identificado y que estén dentro de nuestra red de atención.
6. **Seguimiento del caso:** este lo realiza cada técnico en virtud de las acciones que se realizan junto y en beneficio de garantizar una atención eficaz.
7. **Cierre del caso:** cuando se han logrado los objetivos propuestos en la Gestión del Caso puede darse el cierre de este y su respectivo resguardo archivístico; el cual queda con una referencia única.

Sin embargo, durante la implementación de la ruta anterior, se identificó la necesidad de desarrollar rutas específicas y especializadas para cada perfil de atención; debido a que las necesidades de acompañamiento y gestión con otras instituciones varían significativamente, por ejemplo, se identificó que en los casos de Migrantes con necesidad de protección, la mayoría de acciones y acompañamiento consiste en gestionar ayuda humanitaria a otras instituciones, con el fin de brindar resguardo y/o alimentación a las personas, previa realización de un estudio socioeconómico; a diferencia de los casos de desaparición forzada, el acompañamiento que se brinda a los familiares, se enfoca más en lo jurídico y la atención psicosocial, ya que se les acompaña para interponer denuncia o en caso exista, verificar el estado de esta y realizar escritos solicitando información a las diferentes instituciones gubernamentales encargadas de brindar información sobre la búsqueda de personas.

32

Por ello, se establecieron rutas específicas para cada perfil de atención, diseñadas para responder a las necesidades particulares de las poblaciones afectadas y garantizar un enfoque integral; las rutas especializadas son las siguientes:

### Migrante con necesidad de protección:

1. Evaluación del caso
2. Estudio socioeconómico
3. Gestión de ayuda humanitaria
4. Seguimiento del caso
5. Cierre del caso



### Desplazamiento forzado interno:

1. Asesoría jurídica
2. Estudio socioeconómico
3. Gestión de ayuda humanitaria
4. Atención psicológica
5. Seguimiento del caso
6. Cierre del caso



### Desaparición forzada:

1. Asesoría y acompañamiento jurídico
2. Estudio socioeconómico
3. Gestión de ayuda humanitaria
4. Atención psicológica
5. Seguimiento del caso
6. Cierre del caso



## 9. Gestión de Casos y Ayuda Humanitaria

### a. Acompañamiento Jurídico

El acompañamiento jurídico, por parte de los técnicos de Tutela, se realiza con un enfoque diferenciado y de derechos humanos, ello mediante acciones que buscan proporcionar una atención integral a las víctimas, en espacios seguros y de confianza, tratando de apoyar a solventar sus necesidades durante su participación en las diferentes etapas de un proceso de

carácter administrativo con relación a la ayuda humanitaria inmediata; con la restitución de los derechos vulnerados y la defensa de los bienes afectados por los hechos de violencia, a través de la indicación de las rutas para el acceso a los beneficios del Estado para las víctimas, el análisis de viabilidad de acciones jurídicas y la recomendación de la interposición oportuna de mecanismos judiciales o administrativos idóneos, según la situación del individuo o del grupo familiar.

Por lo que el acompañamiento jurídico a los perfiles de atención se ha realizado mediante las acciones siguientes:

1. En el ***Desplazamiento forzado interno por violencia***, se realiza:

- Redacción de denuncia, mediante el cual la víctima expresa cual fue la situación de violencia por la que paso, sus problemas emocionales y lo que implica dejar su proyecto de vida en cuanto a temas de trabajo, estudio, familia y en el ámbito social; ya que muchas personas por desconfianza y miedo a que se filtre su información en las instituciones del Estado no interponen denuncia ante la Fiscalía General de la República o Policía Nacional Civil, (en adelante FGR y PNC). Esta denuncia les sirve a las personas como parte de su solicitud de refugio, por si toman la decisión de migrar a otro país.
- Si la persona o grupo familiar voluntariamente quiere interponer denuncia ante la FGR, PNC o Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos o cualquier otra institución del Estado, se le acompaña, ya que muchas veces el personal de estas instituciones no les quieren recibir su denuncia, ya que surge un estigma sobre la persona, y lo tachan como delincuente o le restan credibilidad a la situación, manifestando expresiones como “usted tuvo la culpa”, “para que andaba en ese lugar”, “quizás son familiares de las estructuras delincuenciales”, etc.
- Se brinda un seguimiento de denuncia o del proceso judicial, ya que, en el país, por regla general, siempre hay un retardo en la administración de justicia; por ende, se impulsa el proceso con la elaboración de escritos, en el cual se pide la continuidad del mismo, o se pide algún trámite en específico.
- Se realizan diligencias en el Fondo Social para la Vivienda, Fondo Nacional de la Vivienda Popular o cualquier agencia financiera, para recuperar las viviendas o solventar la situación legal de las propiedades, que muchas familias pierden por abandonar sus viviendas, y dejar de pagar, por su situación de desplazamiento.

En el caso de **personas desaparecidas**:

- Se redacta poder para representación como Abogado en sede fiscal y judicial, ya que, con ello, se puede ayudar a la víctima a conocer cómo va su caso en la FGR y en los Juzgados donde se conociere el caso.

- Se brinda un seguimiento de denuncia en sede fiscal, en los casos de desaparición forzada de personas, ya que muchos de ellos, usualmente cuando el funcionario que investiga ya no tiene indicios de donde puede estar la víctima, se olvidan y cierran la investigación, hasta el punto de archivarlo y ya no hacer ninguna acción, quedando la persona en una incertidumbre de que paso con su familiar.
- Se proporciona información y asesoramiento sobre el Protocolo de Acción Urgente y Estrategia de Búsqueda (de personas desaparecidas en El Salvador).
- Se acompaña a diligencias en el Instituto de Medicina Legal o en otras sedes administrativas donde se requiera.

## 2. En cuanto a los **migrantes con necesidades de protección:**

- Se redactan declaraciones juradas, para informar sobre el trabajo que realiza el migrante en el país y que este sea presentado en la oficina donde le llevan el caso de refugio.
- Se redacta denuncia si la persona a salido de su país de origen por hechos de violencia, por cuestiones políticas o económicas, siempre y cuando la persona voluntariamente quiera documentar su caso.
- Se brinda información y asesoramiento de cómo y dónde puede el extranjero, sacar su pasaporte vencido o extraviado, dependiendo de la nacionalidad de donde sea.
- Gestiones con la Organización Internacional para las Migraciones, sobre retorno voluntario de una persona extranjera que quiera regresar a su país.

35

### **b. Acompañamiento Psicosocial**

A través de la experiencia de atención a usuarios por parte de la Oficina se analizó la necesidad de una atención integral que incluyera personal especialista en salud mental para contener crisis emocionales, impactos psicológicos, pensamientos recurrentes y negación a un nuevo proyecto de vida. El acompañamiento psicosocial está enfocado en las siguientes modalidades:

- Acompañamiento individual desarrollando atenciones de 45 a 60 minutos permitiendo un desahogo emocional de las personas, aplicando técnicas adecuada para la creación de un ambiente seguro y de confianza tomando en cuenta la escucha activa y empática, y la identificación de las propias habilidades motivando al afrontamiento del hecho violento experimentado.

- En el área social, con el acompañamiento individual, gestión con diferentes instituciones para apoyos económicos, de emprendimiento o laborales.
- Acompañamiento familiar: se sostuvieron sesiones de seguimiento con el grupo familiar, se tomó en cuenta las opiniones desde el punto de vista del adulto, niños y adolescentes enfocándose en las relaciones, emociones, pensamientos constantes a través de la situación vivenciada.
- En el área social, con el acompañamiento familiar, se realizó el proceso de la inserción escolar a la niñez y adolescencia de los grupos familiares, asimismo, las diferentes gestiones de empleabilidad y emprendimiento, con la finalidad de que continúen con sus proyectos de vida.
- Dicho acompañamiento se desarrolló de manera presencial, así como virtual, esto con el objetivo principal de acercar la atención a los usuarios ya que por la distancia manifestaron no poder continuar con sus procesos de seguimiento.
- Existió apertura de las personas para recibir procesos de acompañamiento psicosocial, se sienten motivados para retomar sus proyectos de vida e identificar sus propias habilidades de afrontamiento ante las diversas situaciones vivenciadas.
- También desde el apoyo de gestión de ayuda humanitaria, se brinda el seguimiento con las instituciones que cuentan con servicios y programas que abonan como lo es:
  - Apoyo económico
  - Gestión de casos
  - Consultas médicas
  - Nivelación o reinserción escolar
  - Emprendimiento
  - Empleabilidad
  - Capacitación para oficios varios.
  - Kits de higiene personal
  - Kits lúdicos para niñez y adolescencia. Etc.

36

### c. Acompañamiento Espiritual y Pastoral

*"Venid a mí todos los que estáis cansados y agobiados, y yo os aliviaré. Tomad mi yugo sobre vosotros y aprended de mí, que soy manso y humilde de corazón, y encontraréis descanso para vuestras almas. Porque mi yugo es llevadero y mi carga ligera"*

Mt 11, 28-30.

- El acompañamiento pastoral y espiritual de la Iglesia a los que sufren, a las víctimas y a aquellas personas en mayores condiciones de vulnerabilidad son una expresión concreta del amor y la misericordia de Dios hacia la humanidad. La Iglesia, como madre y guía espiritual, se acerca con ternura a quienes experimentan el dolor, ya sea físico, emocional o espiritual, ofreciendo consuelo, fortaleza y esperanza. Este acompañamiento tiene su fundamento en el ejemplo de Cristo, quien se hizo cercano a los afligidos, curó sus heridas y les devolvió la dignidad (Madrid, 2024).
- A través de la escucha activa, del consuelo, esperanza y fortaleza; de tener espacios seguros, la promoción y fomento de la cultura del cuidado y protección los directores y técnicos de la Oficina en cada atención realizada se empoderó en sus derechos a las personas, se les proporcionó herramientas y mecanismos de protección pero también permite acercarse al sufrimiento humano, para mitigar los dolores, tristezas y preocupaciones; atender necesidades primarias y urgentes; al ejemplo del buen samaritano.
- La actitud de apertura ha permitido que personas de todo credo religioso se sientan acogidas en la atención, lo que permitió que la Iglesia, se convierta en refugio y faro de luz para quienes atraviesan las oscuridades del sufrimiento y esto no solo en las oficinas físicas del Arzobispado de San Salvador, sino que también a todos aquellos miembros de las Comisiones Vicariales de Atención a Víctimas que han sido multiplicadores de esta gracia al poder acompañar a otros en sus parroquias y espacios comunitarios donde viven.
- Es de destacar que los materiales elaborados en el marco de la ejecución de este proyecto han servido para acercar información necesaria para divulgar mecanismos útiles que puedan informar a las personas en su condición de víctimas.

#### d. Derivación segura de casos

##### i. Alianzas estratégicas

Con las acciones realizadas en favor de las víctimas a través de este proyecto se han podido realizar distintas alianzas estratégicas con organizaciones de la Sociedad Civil de carácter humanitario, tanto nacionales como internacionales; que permitieron una atención integral de respuesta inmediata a las víctimas.

Uno de los espacios más estratégicos es la Mesa de Sociedad Civil Contra el Desplazamiento Forzado por Violencia, donde participan distintas organizaciones que atienden con distintos servicios a víctimas de Desplazamiento, en movilidad y otros perfiles.

Sistematización de experiencias y lecciones aprendidas.

Desde el año 2018 se participó y en el año 2024 la oficina es parte de la Comisión Coordinadora de la Mesa, cada año se renueva la carta de adhesión y en este espacio participan organizaciones tales como: **Fundación de Estudios para la Aplicación del Derecho (FESPAD), Fundación Educación y Cooperación (EDUCO), Consejo Noruego para Refugiados (NRC), Visión Mundial (WV), Comité Internacional de Rescate (IRC), Cruz Roja Salvadoreña (CRS), CRISTOSAL, American Friends Service Committee, As Mujeres El Salvador, Asociación Centro de Integración para Migrantes Trabajadores y Trabajadoras (CIMITRA), Misioneros Scalabrinianos, Instituto de Derechos Humanos de la UCA (IDHUCA) y Asociación de Capacitación e Investigación para la Salud Mental (ACISAM).**



El 25 de enero del año 2024 se firmó una carta de Entendimiento con la Fundación Crisálida Internacional (Glasswing International), con el fin de participar en el programa de Salud Mental que tiene como objetivo fortalecer capacidades de atención informada al trauma (AIT) de quienes atienden víctimas en los municipios con mayores índices de violencia en El Salvador.

38

Este programa se desarrolló a través de jornadas de sensibilización y capacitación a todo el equipo técnico de la Oficina, para abordar y/o tratar los diferentes tipos de trauma, especialmente aquellos causados por violencia y así poder integrar un ecosistema de salud mental informado en trauma. Este se realizó en 3 niveles: Prevención y protección de las personas en riesgo de sufrir trauma, atención aguda a supervivientes de lesiones violentas y apoyo continuo de la comunidad para ayudar al proceso de sanación.



Lo anterior permitió a la oficina formar parte de la Red de Servicios y apoyos Complementarios, donde participan instituciones y organizaciones que implementan planes de prevención y atención a sobrevivientes de violencia, ayuda humanitaria, entre otras.



El 28 de septiembre del año 2022 se firmaron dos memorándums de entendimiento con el Comité Internacional de la Cruz Roja, la Oficina y la Parroquia San Antonio de Padua para adecuaciones estructurales de las Casas de Acogida Temporal,

Defensa de derechos humanos: acciones jurídicas y de incidencia en favor de víctimas de desplazamiento forzado interno por violencia, víctimas de desapariciones forzadas por violencia y personas retornadas con necesidades de protección en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Cuscatlán.

con el propósito de mejorar la protección de personas y grupos familiares afectados por la violencia y particularmente por situaciones de desplazamiento forzado interno, a través de un espacio más digno e idóneo donde se tengan mejores capacidades para dar una respuesta humanitaria de emergencia.

## 10. Documentación de casos

La documentación de los casos con respecto a los perfiles de atención de víctimas del proyecto se realiza con el fin de organizar y resguardar la información proporcionada; que incluye datos personales y relación de los hechos; además para dar seguimiento adecuado a cada perfil.

En vista de que son tres perfiles de atención, se consideró necesario la creación de fichas específicas para cada uno (ver anexo 8, 9 y 10), ya que esto responde a la necesidad de brindar una atención más personalizada y eficiente, porque durante el proceso de acompañamiento a las víctimas, se identificaron diferencias significativas en las necesidades, características y contextos de cada perfil; en unos casos no es necesario el acompañamiento jurídico, sino que únicamente la gestión de ayuda humanitaria o atención psicosocial.

El proceso de documentación de casos inicia con la entrevista a la víctima, en la oficina jurídica, dependiendo del tipo de perfil, se completa la ficha de registro en la que se recopilan datos personales y se detalla la relación de los hechos ocurridos, y se anexan copias de documentos relacionados al caso; además se le explica a la víctima sobre el acuerdo de consentimiento informado, en el cual los datos recopilados pueden ser compartidos únicamente con instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil para la gestión de ayudas complementarias y humanitarias.

Posteriormente, se realiza un estudio socioeconómico de la persona o del grupo familiar para identificar sus necesidades; y en caso de ser necesario, se gestionan ayudas humanitarias en coordinación con otras organizaciones o instituciones, asimismo se realiza el llenado de un estudio diferenciado si se identificó las necesidades de brindar resguardo temporal (ver anexo 11 y 12); además, si la persona lo solicita o lo requiere, se le brinda atención psicológica (ver anexo 13).

Así mismo, como parte del control interno en la oficina, se ha implementado un sistema para asignar un número de referencia a cada expediente; este número está compuesto por el



Sistematización de experiencias y lecciones aprendidas.

número de caso, el año en que se atendió, la abreviatura del perfil de atención (MCNP, DFIV y DSFV)<sup>11</sup> y las iniciales del nombre y apellido del técnico responsable del caso.

## 11. Cambios e impactos en la realidad de los beneficiarios

- Retoman sus proyectos de vida, después del desplazamiento forzado ocasionado por alguna situación de violencia, reubicándose en zonas más seguras, obteniendo nuevos empleos o emprendimientos.
- Los usuarios se transformaron en personas resilientes ante las situaciones de violencia experimentadas, continuaron sus procesos de búsqueda de justicia y reparación para sus familias.
- Su nivel de vida mejora cuando reciben ayuda, gracias a que reciben un asesoramiento y acompañamiento, con el fin de hacer valer sus derechos.
- Gracias a la activación de las redes de apoyo con instituciones aliadas se logra no solo un apoyo en su esfera jurídica, psicológica y espiritual sino, en todos sus ámbitos de vida, esto con el fin de poder brindar un acompañamiento integral de las personas.
- Producto del acompañamiento social y la gestión humanitaria, algunos de los beneficiarios han aplicado a procesos de emprendimientos y empleabilidad, adquiriendo conocimientos para poner pequeños negocios propios.
- Las víctimas o usuarios logran afrontar el proceso judicial, con la confianza que no serán vulnerados sus derechos.
- Fortalecimiento en las capacidades para su reinserción social.
- Capacidad para brindar acompañamiento a otras personas víctimas de violencia.
- La entrega de materiales con información necesaria e importante que sirve para orientar



11 MCNP: Migrante con necesidad de protección; DFIV: Desplazamiento Forzado Interno por Violencia; DSFV: Desaparición Forzada.

a otros ha sido muy importante en este proyecto; ya que ha fortalecido las capacidades de los beneficiarios, agentes de pastoral, sacerdotes para dar orientaciones efectivas.

## 12. Lecciones Aprendidas

### a. Comité de Víctimas “Justicia, Paz y Dignidad”

Actualmente el comité “Justicia, Paz y Dignidad” está conformado por 83 personas, pertenecientes a 34 grupos familiares, donde han participado de distintas jornadas de sensibilización, talleres que fortalecen sus capacidades de resiliencia e incidencia. A continuación, comparten algunas lecciones aprendidas en estos 3 años junto con el Comité:

- Se observó un empoderamiento en la defensa de los derechos humanos por parte de los miembros del comité ya que a través de las distintas jornadas de sensibilización y socialización de rutas de derivación, ellos ya reconocen las instituciones a las cuales acudir en caso de vulneración o como orientar a otros, asimismo, actualmente realizan derivaciones de casos según el perfil identificado a los técnicos de la Oficina, por lo que se plantea con las habilidades personales fortalecidas algunos miembros puedan acompañar a través de círculos de escucha a otras personas que vivencian su misma situación de violencia pero que con sus procesos individuales y grupales han logrado superar.
- Es importante el acompañamiento a este tipo de iniciativas por parte de un equipo técnico, ya que hay otros esfuerzos que se han visto afectados cuando no hay un referente institucional. Aquellos que tienen más tiempo participando del comité van adquiriendo herramientas para ayudar a otros que han pasado por historias similares.
- Se observó que hay una mayor apertura a la obtención de conocimiento y aprendizaje en las jornadas de sensibilización planteadas con metodología basada en la práctica y actividades lúdicas para el grupo de niñez y adolescencia.
- Que sea un espacio familiar es vital, ya que padres y madres de familia participan con más tranquilidad y sin presiones, porque se crean espacios diferenciados, tanto para niñez y adolescencia como adultos.
- Las situaciones de violencia siempre están presentes en el contexto social, pero la invitación a formar parte del comité se debe de limitar por cuestiones metodológicas, logísticas y presupuestarias; por ello es necesario pensar en nuevas formas de acompañamiento y atención, como por ejemplo los grupos de escucha, que son más especializados y más

Sistematización de experiencias y lecciones aprendidas.

reducidos, que tienen un tiempo específico, ayudan a reducir la sensación de aislamiento y estigmatización, ejercitar la empatía y ampliar la visión de resiliencia.

## b. Comisiones Vicariales de Atención a Víctimas

### ¿Qué es una Comisión Vicarial?

Una comisión es un grupo de personas (agentes de pastoral) que se reúnen frecuentemente para dialogar temáticas de importancia pastoral, social, política, etc.; que impactan en los sectores o comunidades cristianas, realizando incidencia que ayuden a solventar problemáticas para una mejora en el crecimiento espiritual, la evangelización, espacios físicos sociales, medio ambiente, catequesis, familia, jóvenes entre otros.



Jornada en la Vicaría San Juan Bautista, en Casa Pastoral del municipio de Cojutepeque.

### Las Comisiones Vicariales según la Iglesia

Desde el ámbito de la iglesia es importante conocer que estas comisiones se enfocan en el área humana (en lo social y lo espiritual), para ayudar al más necesitado. El objetivo principal de las comisiones vicariales es ser una red para las parroquias en el que hacer y donde derivar los casos que se presenten sobre desplazamiento forzado, desaparición forzada, migrantes con necesidades de protección o cualquier tipo de violencia, con la finalidad de brindar las herramientas necesarias y así brindar una mejor orientación al momento de la atención a este tipo de casos.

Defensa de derechos humanos: acciones jurídicas y de incidencia en favor de víctimas de desplazamiento forzado interno por violencia, víctimas de desapariciones forzadas por violencia y personas retornadas con necesidades de protección en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Cuscatlán.



Jornada en la Vicaría Monseñor Rivera y Damas, Parroquia San Sebastián.

### El Trabajo que Realizan las Comisiones Vicariales



Las Comisiones Vicariales fueron de gran importancia a lo largo del proyecto. El proyecto que se ejecutó entre el año 2019 al 2021 permitió que se fortalecieron **6 vicarías** de la Arquidiócesis de San Salvador y gracias a este proyecto que se ejecutó se logró llegar a **8 vicarías más**, en el que se sensibilizaron a través de talleres nuevas vicarías, lo que permitió tener trabajo en un **total de 14 vicarías**, atendiendo a **38 parroquias de la Arquidiócesis**.

43

Con la ejecución de este proyecto no solo se facilitaron jornadas a nivel de las **14 vicarías foráneas**, sino que también a grupos de agentes de pastoral de derechos humanos, de pastoral social y otras fuerzas vivas de las parroquias donde se abordaron distintas temáticas que facilitaron el proceso de sensibilización, abordaje y derivaciones seguras de casos esto ha permitido que exista una respuesta de manera inmediata, efectiva e integral a partir de las orientaciones brindadas por los técnicos de la Oficina; muchos de los casos han sido referidos para la atención directa en la oficina, ya sea a través de asesoría o acompañamiento jurídico, acompañamiento espiritual y atención psicosocial; así mismo, gracias a las capacidades adquiridas han podido referir y orientar casos a instituciones del Estado, con estas jornadas se logró sensibilizar y organizar a **2,455** agentes de pastoral.

Participaron de manera constante, asertiva y dinámica en cada jornada y en muchas parroquias se implementaron las orientaciones pastorales para la atención a víctimas. Dentro de las lecciones aprendidas con las Comisiones Vicariales se pueden destacar:

- Baja participación de jóvenes en las jornadas, lo cual ha dejado en evidencia que es necesario llevar a cabo procesos formativos y de sensibilización adaptados para

las realidades que experimentan los jóvenes, con temáticas que vayan acorde con las diferentes edades, así como también es necesario un mayor trabajo por parte de la Pastoral Juvenil a nivel parroquial, vicarial y diocesano en sensibilizar sobre la importancia de acompañar a las víctimas de diferentes vulneraciones desde la perspectiva pastoral y con un enfoque profesional.

- En las jornadas de sensibilización se pudieron hacer identificación de casos de los mismos agentes de pastoral o familiares de estos.
- Es necesario seguir abordando estas temáticas no solo a nivel vicarial sino en aquellas parroquias donde los municipios a las que pertenecen reportaron altos índices de violencia social; ya que hay heridas que no fueron atendidas en su momento y muchas personas sufren en silencio por miedo a estigmatización o rechazo.

### c. Casas de Acogida Temporal

Como parte del acompañamiento social y ayuda humanitaria brindada por la oficina, una de las acciones más importantes que se desarrollaron en el proyecto fue el resguardo en Casas de Acogida Temporal, esto como una medida de protección y salvaguarda, para que las personas se sientan seguras después de las diferentes situaciones que viven, minimizando de esta manera, el riesgo y peligro que corren como consecuencia de la vulneración sufrida y los impactos económicos. Por lo anterior, se fortalecieron y adecuaron dos casas, ubicadas en espacios seguros de las cuales por motivos de seguridad solo denominaremos **Casa #1 y Casa #2**. De este modo, se ha brindado resguardo temporal a **27 diferentes casos** de vulneraciones de los perfiles de atención teniendo a un total de **78 personas** en las casas de acogida, que se describen a continuación:

44

Tabla 10

Resguardos brindados						
Casa de resguardo	Año 1		Año 2		Año 3	
	Casos	Personas resguardadas	Casos	Personas resguardadas	Casos	Personas resguardadas
Casa #1	2	6	6	20	4	4
Casa #2	6	22	6	13	3	13
<b>Totales</b>	<b>8</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>33</b>	<b>7</b>	<b>17</b>

Según datos estadísticos presentados en la **tabla 10**, sobre los casos de resguardo temporal atendidos en las casas de acogida 1 y 2, se destaca que en el **año 2** fue el número más alto, haciendo un total **12 casos**, donde se atendieron a **33 personas**, dentro de ellos, hombres, mujeres, niñez, adolescencia y personas de edad, teniendo en cuenta que estos casos son de

los perfiles de atención en la oficina, este aumento es debido a los resultados positivos de la socialización de la ruta de derivación de casos presentada a las Comisiones Vicariales de Atención a Víctimas, caso contrario en **año 1** que fue un total de **8 casos** con un total de **28 personas** y el **año 3** que con un total de **7 casos** atendidos y **17 personas**.

Asimismo, es importante mencionar que la casa uno ha tenido un total de **15 casos**, debido a que se identificó que esta casa cuenta con un espacio más grande, mayor privacidad y zonas verdes para el esparcimiento de las personas que se encuentren en resguardo, por lo que se priorizaba esta casa a la hora de brindar este servicio

En la siguiente tabla se muestran datos los siguientes estadísticos sobre los casos resguardados en los tres perfiles de atención:

**Tabla 11**

<b>Datos estadísticos de casos de Resguardo Temporal en casas de acogida por perfil</b>			
Perfil	Desplazamiento Forzado Interno	Desaparición Forzada	Migrante con necesidades de Protección
Dato estadístico	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>14</b>

De acuerdo con los datos estadísticos presentados en la tabla **11** sobre los casos atendidos por desplazamiento forzado se tuvo un total de **13 casos** y en el perfil de migrantes con necesidades de protección un total de **14**, con respecto a los casos de Desaparición forzada se puede inferir que la necesidad de resguardo no ha aparecido; ya que los motivos de la desaparición se desconocen, en la mayoría de los casos se dio en contexto de violencia social y no como una forma personal, es decir es como una tipología de víctima al azar.

45

**Tabla 12**

Hombres	Mujeres	Niñez y adolescencia	Adultos mayores	Total de personas
18	25	34	1	35

Por último, como se puede destacar en la **tabla 12**, el grupo poblacional que mayor afectación sufre es la niñez y adolescencia, haciendo un total de **34 resguardados**, teniendo como algunas de los impactos más grandes en su formación educativa y psicoemocional por las diferentes situaciones de violencia, asimismo otro dato estadístico que más resalta es el de las mujeres con un total de 25, siendo en la mayoría de los casos madres solteras.

### **Fortalecimiento en las Casas de Acogida Temporal.**

Con el objetivo de brindar la mejor atención posible a las personas en resguardo al interior de las casas, se realizaron visitas semestrales para identificar necesidades existentes en estas, posteriormente se hicieron gestiones por medio del Técnico Social y el Asistente en

Sistematización de experiencias y lecciones aprendidas.

Gestión Humanitaria con diferentes organizaciones de la sociedad civil, con el fin de brindar una solución a las necesidades y adecuar las casas para dar un mejor servicio, por lo que las mejoras realizadas se describen a continuación:

**Casa #1:**

Al identificar las necesidades que se presentaban en la casa por medio de las visitas semestrales, se realizaron las gestiones con diferentes organizaciones de la sociedad civil, para tratar de atender las más urgentes, de este modo brindar un mejor servicio a las familias que lo necesitaran, generando así un espacio más adecuado, para que las personas se sintieran en un lugar seguro, adaptado para suplir las necesidades básicas que estas tenían.

De este modo, se gestionó con el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR), la adecuación total de la casa de acogida, ya que inicialmente no contaba con los espacios designados para dormitorios, cocina, sala de estar, zona de lavado, entre otros., por ello tras las diferentes evaluaciones técnicas y mediciones se realizaron planos para redistribuir el espacio de la casa, dejando dos dormitorios, un baño compartido, área de cocina con mesa, la sala de estar, así mismo se realizó instalación de piso con cerámica en toda la casa.

46



Sala de estar antes de las modificaciones.



Sala de estar después de las modificaciones.



Baño antes de las modificaciones.



Baño después de las modificaciones.

Defensa de derechos humanos: acciones jurídicas y de incidencia en favor de víctimas de desplazamiento forzado interno por violencia, víctimas de desapariciones forzadas por violencia y personas retornadas con necesidades de protección en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Cuscatlán.

Sistematización de experiencias y lecciones aprendidas.



Habitación antes de las modificaciones.



Habitación después de las modificaciones.

Asimismo, se realizó la instalación de cielo falso en toda la casa, instalación de tomacorrientes en los cuartos y la sala de estar, instalación de ventiladores de techo en las habitaciones, sala de estar y cocina, por último, la instalación de un nuevo sistema de luces led en las habitaciones, pasillos y sala de estar, esto con el apoyo de Cruz Roja Salvadoreña.



Sala de estar antes de las modificaciones.



Sala de estar después de las modificaciones.



Habitación antes de las modificaciones.



Habitación después de las modificaciones.

Defensa de derechos humanos: acciones jurídicas y de incidencia en favor de víctimas de desplazamiento forzado interno por violencia, víctimas de desapariciones forzadas por violencia y personas retornadas con necesidades de protección en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Cuscatlán.

Sistematización de experiencias y lecciones aprendidas.

Al identificar las necesidades existentes en esta Casa, se priorizaron aquellas de más urgencia, por lo que se gestionaron mejoras estructurales y adecuación de espacios, tales como:

Se gestionó por medio del Comité Internacional de la Cruz Roja la readecuación de los espacios existentes en la casa de acogida, en el salón principal, se modificó la pared divisoria entre la sala de estar y los cuartos, para poder habilitar una puerta más y así contar con 2 cuartos dormitorios separados, de igual modo se habilitó una puerta que conectara las dos habitaciones con la parte del comedor y la cocina, para de este modo evitar tener que salir al jardín para poder acceder a estos espacios, cambio de servicios sanitarios, regaderas, puertas y piso cerámico. También se adecuó el área de la cocina, colocando piso cerámico e instalando módulos en los cuales se pudieran guardar los implementos de cocina y se pueda también lavar platos y cocinar, también se agregó una lámina que sirve como valla perimetral con la casa vecina, la cual fue instalada para brindar más seguridad y privacidad.

48



Pared divisoria antes de la modificación.



Pared divisoria después de la modificación.

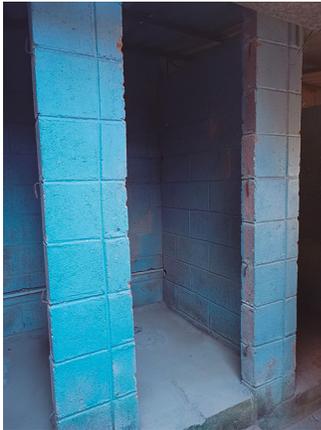


Cocina antes de la modificación.



Cocina después de la modificación.

Defensa de derechos humanos: acciones jurídicas y de incidencia en favor de víctimas de desplazamiento forzado interno por violencia, víctimas de desapariciones forzadas por violencia y personas retornadas con necesidades de protección en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Cuscatlán.



Baños antes de las modificaciones.



Baños después de las modificaciones.



Muro perimetral antes de

Posteriormente se identificaron nuevas necesidades, entre ellas la mejora del abastecimiento de agua potable en la casa, en la cual a pesar de que tenía acceso a esta, este era deficiente ya que las tuberías de la casa no poseían la presión suficiente para abastecerla al completo, por lo que a pesar de tener este servicio no se podía hacer uso de la regadera, lavadora, lo que hacía también difícil lavar los utensilios de cocina y ropa.



Muro perimetral después de

Por este motivo se hicieron las gestiones con Cruz Roja Salvadoreña, quienes luego del estudio llevado a cabo por el equipo técnico determinaron que era necesario el cambio de la tubería que alimentaba toda la casa, para pasar esta conexión directamente al tanque cisterna, asimismo, se instaló una bomba, que serviría para obtener una mayor presión de agua, la cual alimentaría a toda la casa. Con esto se logró solventar la problemática del abastecimiento de agua potable en la casa y las personas en resguardo pueden hacer uso adecuado de las duchas para poder asearse.



Tanque cisterna previo a la instalación de la bomba.



Bomba de agua para cisterna

### Equipamiento de casas de acogida

A través de la ejecución de las actividades del proyecto en relación con las casas de Acogida; por medio de la identificación de necesidades en las diferentes visitas semestrales, se realizó la compra de diversos recursos de equipamiento, insumos necesarios para el uso permanente dentro de las casas, lo cual beneficia y minimiza el impacto económico que las diferentes situaciones que vivenciaron les afecte, dichos artículos son administrados y resguardados por los encargados de las dos casas de resguardo por ellos estos artículos se describen a continuación en la tabla 13:

50

Tabla 13

N°	Cantidad	Producto
1	13	Escobas
2	13	Trapeadores
3	13	Palos para trapeador
4	16	Cepillos para baño
5	16	Ventosas para baño
6	5	Palas
7	4	Rastrillos
8	2	Escurreidor de piso
9	5	Pares de guantes reutilizables
10	8	Basureros
11	4	Botellas de soda caustica
12	2	Bote desinfectante
13	5	Ventiladores de piso
14	4	Paquetes de bolsa jardinera
15	4	Cepillos para ropa
16	2	Sets de cacerolas

Sistematización de experiencias y lecciones aprendidas.



Preparación para entrega de insumos.



Entrega de donación a Fray Saul y encargado de casa 2.



Entrega de utensilios de cocina a Fray Saul



Entrega de donación a Fray Saul y encargada de casa 1.



Entrega de utensilios de limpieza casa 2.

Defensa de derechos humanos: acciones jurídicas y de incidencia en favor de víctimas de desplazamiento forzado interno por violencia, víctimas de desapariciones forzadas por violencia y personas retornadas con necesidades de protección en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Cuscatlán.

## Lecciones aprendidas

Como parte de la atención que se brindó a las personas con necesidad de recibir un resguardo en las casas de acogida temporal de la oficina, se han obtenido lecciones aprendidas, destacando puntos positivos y de mejora que permitirán brindar una atención digna, de este modo, las lecciones son las siguientes:

- Al no contar con los recursos económicos para remunerar los servicios brindados por parte de las personas encargadas de la Casa de Acogida Temporal (siendo estas personas colaboradores de la parroquia a la que pertenecen las casas) no se puede exigir estar por completo a disposición de la atención de los usuarios, por lo que a pesar de la entrega y buena voluntad de las personas a cargo, hay momentos en los que atienden otras responsabilidades y se genera la dificultad de no poder salir o ingresar a la casa cuando los usuarios necesitan realizar diligencias médicas o compra de alimentos, ya que por reglamento, solo el encargado de la casa puede tener las llaves, lo que llega a generar incomodidad en las personas resguardadas., por lo cual es necesario un personal capacitado que esté atento semanalmente del cuidado, mantenimiento y las necesidades de las personas en resguardo.
- A pesar de que las casas cuentan con espacios amplios y abiertos, y con 2 dormitorios separados para recibir a 2 familias, la convivencia puede llegar a ser conflictiva, puesto que, debido a las diferentes experiencias vividas por los usuarios, se genera un ambiente de desconfianza y de incomodidad, por lo que en muchos casos las familias optan por guardar distancia, por lo que, a lo largo de la experiencia obtenida, se consideró importante resguardar a una familia por casa.
- Se identificó que en una de las Casas hay suficiente espacio para el sano esparcimiento, ya que en esta hay zona verde en la que los usuarios pueden distraerse con sus familias o de manera individual, en la otra Casa, hay un espacio amplio para el esparcimiento, pero no se cuenta con zonas verdes, por lo que las personas en resguardo expresan que es necesario desarrollar diferentes actividades lúdicas para la niñez y adolescencia, y actividades prácticas para los adultos que permitan a las personas mantener su mente equilibrada, por lo que es necesario equipar las casas con estos espacios lúdicos, juegos e insumos para desarrollar estas actividades prácticas.
- Hay muchos casos de víctimas que se encuentran en condición de vulnerabilidad debido a violencia física, psicológica, sexual, patrimonial, simbólica, económica, entre otras; que por diversos motivos no se han desplazado, pero que su condición requiere protección por encontrarse en alto riesgo, por tanto, se debe valorar el hecho de brindar resguardo a estas personas; esto gracias a las capacidades instaladas con las que se cuentan tanto a nivel técnico como estructural.

- Las personas en condición de resguardo atendidas en la mayoría de los casos buscan retomar su proyecto de vida y poder reubicarse en una nueva residencia, pero existen muchas dificultades por las condiciones y solicitudes que hacen los arrendatarios, por lo que necesitan comúnmente más tiempo del que se les brinda que son de 15 días.
- Las casas de resguardo temporal esta ubicadas en una zona segura y estratégica, ya que cuentan con un buen acceso a servicios, como lo son transporte público, acceso a tiendas, mercados municipales y centros de salud con el que se cuenta una alianza estratégica para la atención.
- La casa de acogida al estar ubicada en un centro de retiro permite la oportunidad a las personas en resguardo de participar en diferentes actividades religiosas lo que es de beneficio para ellas.

#### d. Incidencia a través de la página web y redes sociales

Hoy en día, los medios digitales son clave para conectar con la gente. Estos permiten compartir información al instante y llegar a una audiencia más amplia. En El Salvador, según el Censo de Población y Vivienda 2024, el 79.8% de los salvadoreños mayores de tres años usan internet, lo que representa aproximadamente 4.49 millones de personas (elsalvador.com, 2024). Asimismo, el 93.4% de los hogares tienen un teléfono móvil, mientras que el 41.6% cuentan con internet residencial (E&N., s.f.). Además, seis de cada diez salvadoreños se conectan desde un dispositivo móvil, y este uso aumenta durante las noches.



En 2023 se realizó la evaluación interna anual de la página web, se diagnosticaron varias áreas de mejora, como por ejemplo el dominio y control total del sitio sin necesidad de empresas intermediarias; actualización de interfaz de usuario, adaptación de página web a web para smartphones, por lo que se trabajó de cero una nueva página web de Tutela de Derechos Humanos.

Sistematización de experiencias y lecciones aprendidas.

En ella no solo se tiene los proyectos que actualmente se ejecutan e información pertinente para que los potenciales usuarios contacten con la oficina, sino también se tienen formularios de denuncias sobre vulneraciones a Derechos Humanos, materiales para réplicas de jornadas de sensibilización, videos de sensibilización, formación y de educación; áreas de conocimiento en derechos humanos, notas web del equipo técnico, contenido multimedia, entre otros.

En la página web está a disposición y de manera gratuita 7 materiales elaborados por el equipo técnico de la oficina, con la finalidad de que puedan ser descargados y poder fomentar un aprendizaje, instalar capacidades, sensibilizar en Derechos Humanos, rutas de atención, lineamientos pastorales para la atención de víctimas de desplazamiento forzado, migrantes, familiares de desaparición forzada y más; así como también leyes actualizadas, entre otros. Como se mencionó anteriormente, el equipo técnico tiene su propio espacio para concienciar por medio de blogs en la página web. Actualmente se cuentan con más de 15 notas publicadas con temas como derechos humanos, laborales, atención psicosocial, intenciones del Santo Padre, entre otros.

La página web tiene un tráfico promedio mensual de 300 internautas que navegan en la web. Cabe destacar que, sin tomar en cuenta el público de El Salvador, Estados Unidos lidera las estadísticas de visitas.

54

Plataformas como Facebook, Instagram y YouTube son muy populares. Por ejemplo, en abril de 2024, YouTube lideró con 2 millones de visitas de búsqueda, consolidándose como el destino favorito para el entretenimiento en línea. Tener presencia en plataformas no solo hace visible el trabajo de la oficina, sino que también ayuda a interactuar directamente con posibles usuarios de los servicios y que ellos conozcan lo que se hace desde la oficina. Esto es esencial para construir relaciones sólidas, de confianza y que los posibles usuarios puedan acudir a la oficina. Además, una buena estrategia en redes sociales puede aumentar el tráfico al sitio web donde tienen más información o recursos por parte de Tutela de Derechos Humanos.

En 2022 desafortunadamente se sufrió de un ataque de hackers en la fanpage de Facebook, por lo cual se dio la obligación de crear una nueva. Con nueva página también se creó una cuenta en Instagram, para extender los derechos humanos en más canales digitales, donde abarcamos desde 2020 "X" y YouTube.

De 2022 a 2025 se han subido más de 20 videos sobre derechos humanos; actividades de formaciones dadas por el equipo técnico de la oficina, posts sobre derechos humanos, festividades religiosas locales, etc. para que las personas conozcan de primera mano lo que la oficina hace. Los mensajes por Facebook son el canal principal para el primer "acercamiento" virtual hacia la oficina por parte de las víctimas.

El desarrollo de las redes de la oficina es cien por ciento orgánico, lo que quiere decir que no se invierte económicamente en pautas o anuncios. Dicho esto, el crecimiento orgánico ha

tenido una curvatura positiva con el pasar de estos tres años, teniendo más de 1,000 seguidores en Facebook y más de 50 en Instagram.

Vínculos de nuestras páginas:

- Sitio Web: <https://www.tuteladh.org/>
- Facebook: <https://www.facebook.com/TutelaArzo>
- Instagram: <https://www.instagram.com/TutelaArzo>
- YouTube: <https://www.youtube.com/@tuteladederehoshumanos5762>
- X: <https://x.com/TutelaArzo>

#### e. Historias de éxitos

El proceso para recoger las experiencias compartidas entre las Comisiones Vicariales de Atención a Víctimas, las personas en resguardo temporal en las Casas de Acogida y los miembros del Comité de Víctimas “Justicia, Paz y Dignidad” se dio gracias a la herramienta cualitativa de entrevistas, que se realizaron tomando en cuenta los perfiles de atención, el tiempo en el que se brindó resguardo y el acompañamiento brindado por parte de los técnicos a las diferentes vicarias. El objetivo de las entrevistas era conocer la percepción del usuario para con los servicios dados por la oficina, monitorear los indicadores de cumplimiento y los impactos en los beneficiarios como los cambios percibidos.

Como resultado de las entrevistas se encontraron sensaciones positivas respecto al acompañamiento brindado por parte de la oficina a las Comisiones Vicariales de Atención a Víctimas (**anexo 14**), así como también a las víctimas que conforman el comité, en donde se destaca la disponibilidad, disposición y buen trato que recibieron por parte de los técnicos en la atención integral que se brinda. En el caso de los resguardos en las Casas de Acogida, se destacan puntos positivos, al ser este un espacio seguro, con el equipamiento necesario para poder permanecer mientras los usuarios se reubican, encontrando tranquilidad en medio de momentos difíciles.

Los entrevistados, destacan también que en cuanto a la capacitación y sensibilización para la atención a víctimas o familiares de víctimas ha sido, no solo positiva, sino fundamental importancia para que los miembros de las comisiones pudieran identificar vulneraciones a los derechos humanos y hacer una derivación segura de casos.

Asimismo, los entrevistados destacan la correlación entre la ayuda humanitaria que, como defensores de derechos humanos, deben de tener, con la misma Doctrina Social de la Iglesia, por lo que logran apreciar de una manera tangible la ayuda y enseñanzas de la fe, generando así un aprendizaje integral teniendo una defensa de las víctimas desde una perspectiva social y jurídica, como desde una perspectiva pastoral y religiosa.

Sistematización de experiencias y lecciones aprendidas.

Algunas frases obtenidas en las entrevistas que se pueden destacar son las siguientes:



Martha Molina, miembro de las Comisiones Vicariales de Atención a Víctimas



Mirian Fuentes, miembro de las Comisiones Vicariales de Atención a Víctimas



56

Miembro del Comité de Víctimas "Justicia, Paz y Dignidad"



Miembro del Comité de Víctimas "Justicia, Paz y Dignidad"



Usuario en resguardo en Casa de Acogida Temporal

Como resultado del proceso de acompañamiento a las Comisiones Vicariales de Atención a Víctimas, se tienen diferentes historias de éxito en cuanto a al acompañamiento pastoral y la derivación de casos por parte de los miembros a la oficina, un ejemplo de estos es la experiencia de Mirian Maribel Fuentes Benítez de González<sup>12</sup> quien pertenece a la parroquia San Luis Gonzaga del distrito de Apopa, municipio de San Salvador Oeste, de la Vicaría Rutilio Grande, quien ha perseverado por 25 años en la parroquia.

Miriam ha trabajado de la mano con la oficina por alrededor de 8 años a través de diferentes procesos de formación, capacitación y sensibilización, con el desarrollo de jornadas, talleres y diplomados en materia de derechos humanos y atención a víctimas de desplazamiento forzado, desaparición forzada de personas y migrantes retornados con necesidad de protección. Producto del acompañamiento brindado por la oficina, Mirian destaca que ha aprendido a

12 Hermana Mirian firmo un consentimiento informado mediante el cual ella brindó su autorización para compartir su experiencia en la Sistematización

Defensa de derechos humanos: acciones jurídicas y de incidencia en favor de víctimas de desplazamiento forzado interno por violencia, víctimas de desapariciones forzadas por violencia y personas retornadas con necesidades de protección en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Cuscatlán.

sufrir con el que está sufriendo, tener empatía, capacidad de dar orientaciones seguras y seguir ayudando a aquellas personas desprotegidas.

Desde la perspectiva como agente de pastoral y desde la parroquia, Mirian destaca la conformación de círculos (comisiones) de atención a víctimas y la atención integral llevada a cabo por los técnicos (trabajadora social, abogadas y psicóloga) señalando que este no es solo brindar una atención a la víctima y dejarla, sino más bien, dar un seguimiento a estas, para garantizar que se retome el proyecto de vida. Mirian también apunta que es necesario acompañar a las víctimas de diferentes vulneraciones, como es el caso de los perfiles de atención de la oficina, pero también es importante realizar procesos de formación y sensibilización que permitan evitar el asistencialismo, brindar las herramientas a estas personas para que puedan sostenerse solas y salgan adelante por sus propios medios, es decir, promoción humana.

Finalmente, Mirian explica que, gracias al acompañamiento brindado por la oficina, ella tiene una fuerte conciencia respecto a las vulneraciones a los derechos humanos que pueden sufrir las personas de las comunidades y que conoce cuáles son sus derechos y los mecanismos que tiene para defenderlos y promoverlos.



57

De igual manera, al realizar las entrevistas a los miembros del Comité de Víctimas “Justicia, Paz y Dignidad”, (ver anexo 15) ha sido posible identificar diferentes historias de éxito, de personas que se encontraban atravesando dificultades en su vida y al ingresar al comité y gracias al acompañamiento integral brindado por los técnicos de la oficina y otras instituciones que han apoyado el proceso, han logrado retomar su proyecto de vida, se han brindado diferentes habilidades que han permitido ser resilientes y han logrado superar los traumas.

Como es el caso de un usuario que llegó a la oficina en mayo de 2021, quien había sido Víctima de Desplazamiento Forzado Interno producto de extorsiones, amenazas e intimidaciones por parte de grupos delincuenciales en la zona en la que él vivía, lo cual se vio aún más incrementado en junio de 2017, posterior fue asesinado un familiar, por lo que el día 10 de junio del mismo año se vio en la obligación de dejar su vida entera atrás y abandonar su casa y los medios de vida con los cuales subsistía.

Producto de esta vulneración, se acercó a diferentes instituciones de gobierno para pedir apoyo jurídico y humanitario, el cual fue negado en diferentes ocasiones, hasta que fue derivado por parte de la alcaldía a Cruz Roja Salvadoreña, en donde inicio un proceso de acompañamiento psicológico, fue allí donde conoció a otro miembro del Comité, quien lo invito al mismo y le informo que en la Oficina de Tutela de Derechos Humanos brindan acompañamiento integral y

Sistematización de experiencias y lecciones aprendidas.

que el entra en los perfiles de atención de la oficina, por lo que tomó la decisión de acercarse a la oficina a exponer su caso y a iniciar un nuevo proceso de acompañamiento.

Al momento de llegar a la oficina, él tenía grandes necesidades de atención jurídica y sobre todo asistencia humanitaria, por lo que el equipo le brindó este acompañamiento integral. En el sentido jurídico, se le acompañó en la legalización del terreno en el que él vivía previo a desplazarse, ya que este no estaba a su nombre. En el sentido humanitario ha sido más grande la ayuda, puesto que gracias al financiamiento de MISEREOR la oficina le hizo entrega de tres gift card que le sirvieron para satisfacer sus necesidades alimenticias, se hicieron las gestiones con diferentes organizaciones de la sociedad civil para brindarle diferentes ayudas humanitarias, con las cuales logró superar las necesidades con las que había llegado a la oficina.

En términos del acompañamiento psicosocial, si bien es cierto este no fue brindado de manera personal, si se brindó acompañamiento de manera grupal en la realización de las diferentes jornadas de sensibilización y autocuidado que se habían programado. Producto de este acompañamiento y de las actividades del Comité a lo largo de los años, logró adquirir capacidades de empoderamiento y de resiliencia, llegando a ser el vocero del comité ante las diferentes organizaciones de sociedad civil nacionales e internacionales, participando en diferentes espacios en representación de todas y todos los miembros.

58

Para finalizar, al retomar su proyecto de vida y contar con capacidades de ser resiliente, desenvolverse de manera libre y segura, así como del acompañamiento jurídico y humanitario, a finales del año 2024, retorno a su hogar. Actualmente, sigue formando parte del comité y unos de los que más liderazgo y empatía ha logrado tener.

## 13. Propuesta de Política Pública.

Las políticas públicas<sup>13</sup> son un factor común de las decisiones de gobierno. La política, puede ser analizada como la búsqueda de establecer o bloquear políticas públicas sobre determinados temas o influir en ellas, son temas de gran importancia y actualidad dependerá de la adopción de medidas que pueden satisfacer a los intereses de las mayorías o a los selectivos intereses de aquellos que tengan más capacidad de influencia.

Es de tener en cuenta que existen actores que influyen en la construcción de una política pública, los cuales responden a intereses políticos, económicos, logísticos, etc., y que dependerá de su capacidad de influencia en las fases de las políticas públicas; entre ellos están:

---

<sup>13</sup> Se trata de decisiones adoptadas formalmente en el marco de las instituciones públicas, pero que han sido precedidas de un proceso de elaboración en el cual han participado una pluralidad de actores públicos y privados.

Defensa de derechos humanos: acciones jurídicas y de incidencia en favor de víctimas de desplazamiento forzado interno por violencia, víctimas de desapariciones forzadas por violencia y personas retornadas con necesidades de protección en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Cuscatlán.

**A. Actores Formales:**

- Los Partidos Políticos.
- La Asamblea Legislativa.
- El Presidente de la República.
- El Órgano Judicial.

**B. Actores Informales:**

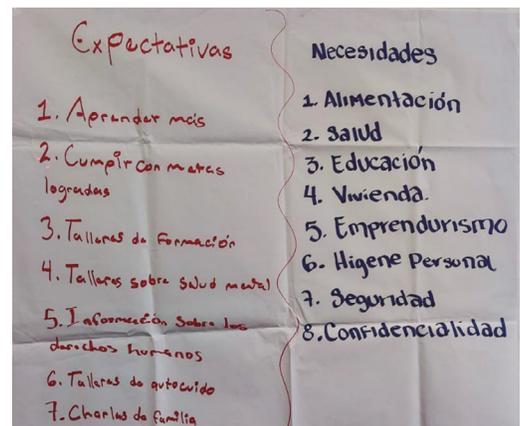
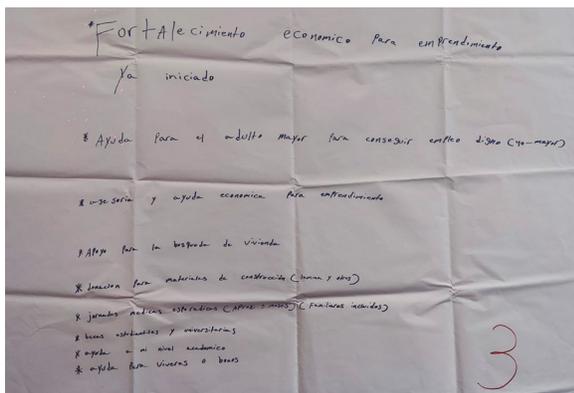
- Empresarios.
- Medios de Comunicación y Redes Sociales.
- Los sindicatos.
- Movimientos Sociales.
- La Academia.

Estos actores se desenvuelven, generalmente, según su naturaleza y responden a intereses propios.

La política pública nace de la identificación de un problema, construcción de la agenda política y la formulación de soluciones en torno a la toma de decisiones, acciones implementadas, monitoreo y evaluación de la misma, sin tener prevalencia ninguna de las etapas; ya que la idea es que se complementen cíclicamente entre ellas.

Por lo anterior, como colectivo de víctimas se puede presentar a partir de un intercambio de experiencias, de vivencias de distintos escenarios la identificación de problemas y sugerencias de posibles soluciones; que vayan encaminadas a servir de línea base en la toma de decisiones para que sean tomados en una política pública que por la naturaleza del comité van en la línea de estrategias de atención integral a víctimas. Pero ello, como se ha señalado depende en gran medida de la voluntad política y de las prioridades de la agenda política de país.

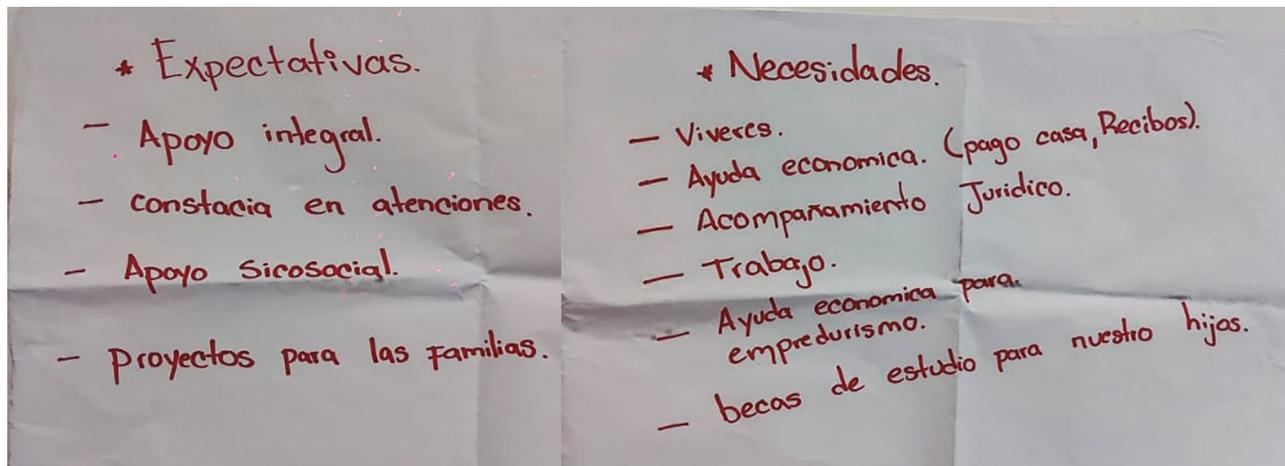
Los miembros del comité, a partir de distintas técnicas han dado a conocer sus Expectativas, necesidades y problemas, consecuencia del hecho victimizante del que ha impactado su vida:



Defensa de derechos humanos: acciones jurídicas y de incidencia en favor de víctimas de desplazamiento forzado interno por violencia, víctimas de desapariciones forzadas por violencia y personas retornadas con necesidades de protección en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Cuscatlán.

Sistematización de experiencias y lecciones aprendidas.

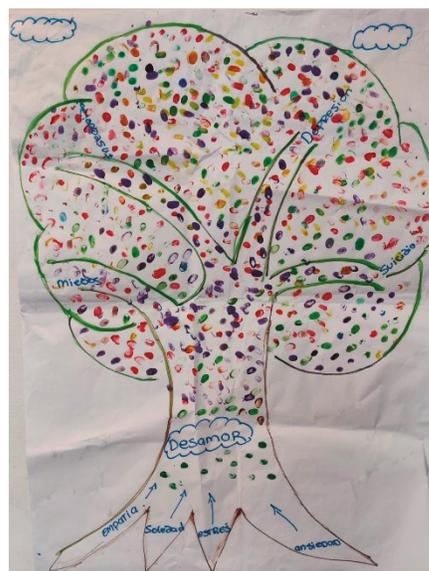
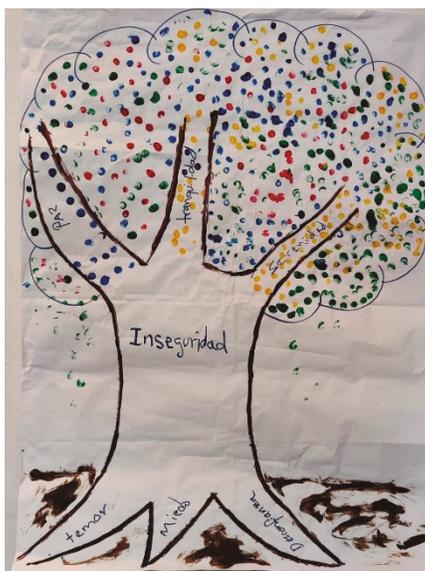
Los miembros del Comité hicieron una reflexión de las expectativas de atención que tenían de las instituciones de Estado con las que expusieron sus casos, de las necesidades que ellos tenían y que no fueron atendidas de manera diligente y oportuna.



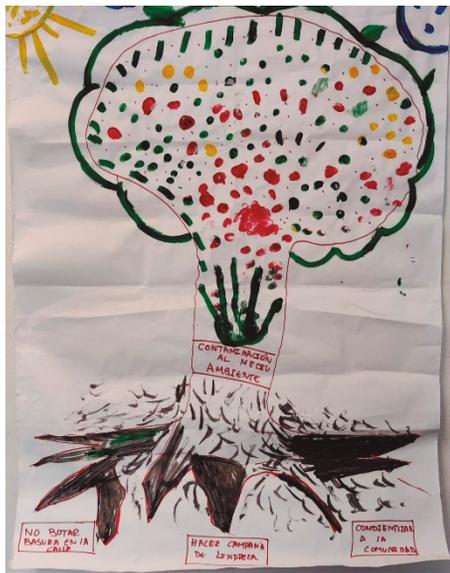
### Árbol de problema

60

A través de esta técnica se analizaron los problemas actuales ya como miembros reubicados en espacios seguros, en procesos psicosociales, como miembros activos en sus comunidades y ellos pudieron identificar como problemáticas: **La Inseguridad, el Desamor, la Economía y la Contaminación al medio ambiente**; identificando a su vez ciertas consecuencias como: **miedo, falta de empleo, temor, migración irregular, desconfianza, depresión, falta de alimentación, migración irregular, desconfianza, desplazamiento forzado**. Así mismo hay aspiraciones e ideales que ellos identifican que quisieran vivenciar, como: paz, seguridad y tranquilidad.



Defensa de derechos humanos: acciones jurídicas y de incidencia en favor de víctimas de desplazamiento forzado interno por violencia, víctimas de desapariciones forzadas por violencia y personas retornadas con necesidades de protección en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Cuscatlán.



También la niñez y adolescencia han hecho expresiones de lo que anhelan, de su historia y de cómo han impactado su vida; y lo han materializado a través del dibujo, esto en las distintas jornadas que han participado.



En estos dibujos dos niños recrearon todo lo que extrañan de su vida cotidiana antes de ser víctimas de un desplazamiento forzado interno, expresan que extrañan su jardín, sus amigos, sus juguetes, la naturaleza que rodeaba su hogar; y esto porque son niños que provienen de áreas rurales y que tuvieron que reubicarse en áreas urbanas.

Uno de los derechos que más han destacado los niños que sienten que ha sido afectado es a la vivienda; ya que, por los altos costos de arrendamiento actuales del país, muchas familias optan por espacios reducidos donde hay hacinamiento y se ven limitados a comodidades y a su privacidad.

Otras afectaciones que han destacado los niños es el acceso al derecho de la Educación; si bien la Oficina se encarga de acompañar el proceso de matrícula o nivelación escolar en el distrito

Sistematización de experiencias y lecciones aprendidas.

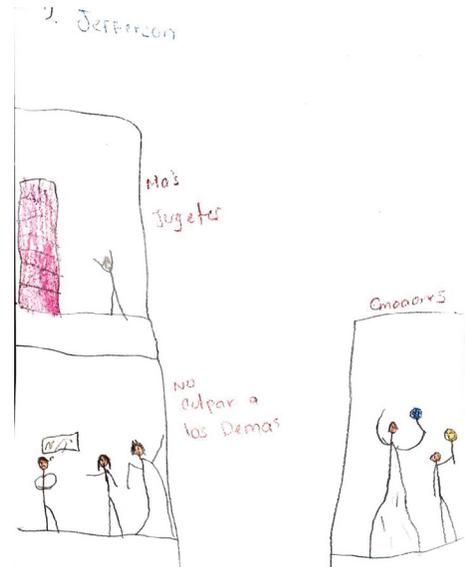
donde se han reubicado, hay impactos emocionales por la pérdida de sus compañeros, docentes; puede existir un grado de estigmatización y rechazo ya que el año escolar ya está en curso.



62

Así mismo recienten el derecho y acceso a la Salud; ya que los impactos emocionales son tantos que terminan impactando en sus condiciones físicas.

Estos dibujos son de 3 niños migrantes con Necesidades de Protección.



Defensa de derechos humanos: acciones jurídicas y de incidencia en favor de víctimas de desplazamiento forzado interno por violencia, víctimas de desapariciones forzadas por violencia y personas retornadas con necesidades de protección en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Cuscatlán.



También se puede observar un impacto positivo de parte de las acciones que realizan los técnicos en la vida de los niños y niñas. Este dibujo lo realizaron en una jornada de autocuidado y ubican el nombre de la Oficina en medio de las actividades que más les gusta.

Ya que el comité también es un espacio seguro para la niñez y adolescencia.

## 14. Bibliografía

Cid, M. D. (27 de Marzo de 2022). Suman 62 los asesinatos registrados este sábado en El Salvador, el día más violento durante el gobierno de Nayib Bukele. Recuperado el 13 de Enero de 2025, de <https://cnnespanol.cnn.com/2022/03/27/suman-62-asesinatos-dias-mas-violento-gobierno-nayib-bukele-orix>

E&N., R. (s.f.). El 93.4% de los casi 2 millones de hogares en El Salvador poseen un teléfono móvil.

elsalvador.com. (2024). Casi el 80% de la población usa internet en El Salvador. San Salvador.

Francisco, P. (2013). Exhortación Apostólica: EVANGELII GAUDIUM, La Alegría del Evangelio. Recuperado el 09 de Febrero de 2025, de [https://www.vatican.va/content/francesco/es/apost\\_exhortations/documents/papa-francesco\\_esortazione-ap\\_20131124\\_evangelii-gaudium.html](https://www.vatican.va/content/francesco/es/apost_exhortations/documents/papa-francesco_esortazione-ap_20131124_evangelii-gaudium.html)

Holliday, O. J. (2020). Orientaciones Teórico-prácticas para la Sistematización de experiencias. Recuperado el 04 de Diciembre de 2024, de [chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6\\_JAR\\_ORI.pdf](chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0788/6_JAR_ORI.pdf)

64

Madrid, D. e. (01 de Enero de 2024). Acompañamiento pastoral y atención psicológica. Recuperado el 04 de Diciembre de 2024, de <https://social.conferenciaepiscopal.es/documentos/accioncaritativa/pastoraldelasalud/acompanamiento-pastoral-y-atencion-psicologica/>

Nelson Rauda, J. A. (03 de Abril de 2022). Las víctimas del día más violento del siglo. Recuperado el 13 de Enero de 2025, de [https://elfaro.net/es/202204/el\\_salvador/26107/Las-v%C3%ADctimas-del-d%C3%ADa-m%C3%A1s-violento-del-siglo.htm](https://elfaro.net/es/202204/el_salvador/26107/Las-v%C3%ADctimas-del-d%C3%ADa-m%C3%A1s-violento-del-siglo.htm)

Salvador, A. L. (22 de Abril de 2024). Nueva ley facilitará a los alcaldes el ordenamiento y desarrollo de sus comunas. Recuperado el 09 de Febrero de 2025, de <https://www.asamblea.gob.sv/node/13163>

Unidad, N. (s.f.). Desafíos globales de la Migración Irregular. Recuperado el 19 de Febrero de 2025, de <https://www.un.org/es/global-issues/migration>

Unidas, O. d. (s.f.). Acerca de las desapariciones forzadas. (G. d. Involuntarias, Editor) Recuperado el 19 de Febrero de 2025, de <https://www.ohchr.org/es/special-procedures/wg-disappearances/about-enforced-disappearance>

# 15. Anexos.

## Materiales producidos

### Anexo #1. Brochure Informativo de la Ruta de Atención y Enfoques Estratégicos

1º fecha de reproducción: 28 de marzo de 2023.

Total de materiales reproducidos: 500 ejemplares.

2º fecha de reproducción: 7 de marzo de 2024.

Total de materiales reproducidos: 700 ejemplares.



Sistematización de experiencias y lecciones aprendidas.

## Anexo #2. Orientaciones Pastorales para la Atención a Víctimas y Ruta de Derivación de Casos

Fecha de reproducción: 28 de marzo de 2023.

Total de materiales reproducidos: 375 ejemplares.



66

## Anexo #3. Informe de atención a casos de desplazamiento forzado por violencia generalizada y Ruta de Derivación de casos

Fecha de reproducción: 28 de marzo de 2023.

Total de materiales reproducidos: 50 ejemplares.



Defensa de derechos humanos: acciones jurídicas y de incidencia en favor de víctimas de desplazamiento forzado interno por violencia, víctimas de desapariciones forzadas por violencia y personas retornadas con necesidades de protección en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Cuscatlán.

### Anexo #4. Informe de atención a casos de desplazamiento forzado por violencia generalizada y Ruta de Derivación de casos.

Fecha de reproducción: 8 de diciembre de 2023.

Total de materiales reproducidos: 500 ejemplares.



### Anexo # 5. Perfil informativo: Desplazamiento Forzado Interno por Violencia.

Fecha de reproducción: 13 de junio de 2024.

Total de materiales reproducidos: 500 ejemplares.



Defensa de derechos humanos: acciones jurídicas y de incidencia en favor de víctimas de desplazamiento forzado interno por violencia, víctimas de desapariciones forzadas por violencia y personas retornadas con necesidades de protección en los departamentos de San Salvador, La Libertad y Cuscatlán.

## Anexo # 6. Perfil informativo: Desaparición Forzada de Personas.

Fecha de reproducción: 13 de junio de 2024.

Total de materiales reproducidos: 500 ejemplares.

A nivel internacional se encuentran los Principios Rectores del Desplazamiento Interno, que, aunque no tienen la misma fuerza legal que un tratado han sido ampliamente reconocidos y aceptados.

**¿Cuáles Instituciones de Estado deben ayudarte en tu condición de desplazado?**

- PNC
- FGR
- FGR
- PGR
- Dirección de Atención a Víctimas del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública.



Si te encuentras en esta situación, también puedes acercarte a las oficinas de **Tutela de Derechos Humanos del Arzobispado de San Salvador** para que te acompañemos y te brindemos apoyo en:

- Asesoría jurídica (Escuchar los hechos ocurridos y documentar el caso).
- Gestionar ayuda humanitaria (Se realiza un estudio socioeconómico con el fin de identificar necesidades y gestionar la ayuda con otras instituciones, incluyendo ayuda psicológica).
- Acompañamiento en la denuncia (Se brinda apoyo legal a la víctima desde la denuncia).
- Resguardo temporal (Se realiza un estudio previo para determinar esta necesidad).

**Tutela de Derechos Humanos del Arzobispado de San Salvador**  
Avenida Dr. Emilio Álvarez y Calle Dr. Max Bloch, Colonia Médica, San Salvador, El Salvador.  
Unidad Jurídica y Atención Psicosocial Tel.: 2234-5321



**¿Te has visto en la necesidad de abandonar tu hogar?**




Si eres una persona que ha tenido que abandonar su hogar porque se sentía inseguro, **Tú eres víctima de desplazamiento forzado interno** y si huiste con tu **grupo familiar, ellos también lo son**, ya que al huir de su hogar han experimentado pérdidas económicas, han interrumpido su proyecto de vida ya que han dejado atrás sus amigos, sus pertenencias, su comunidad y también pueden estar experimentando daño psicológico por el miedo y la sensación de inseguridad que viven.



Las causas que originan el desplazamiento forzado son diversas y pueden ser ocasionados por grupos al margen de la ley, **cifras organizadas, otras personas o funcionarios**, y mayormente son hechos de violencia tales como:

- Amenazas o represalias
- Homicidio de un familiar
- Extorsión
- Lesiones o repulsiadas
- Privación de libertad
- Violencia intrafamiliar



En El Salvador existe la **Ley Especial para la Atención y Protección Integral de personas en Condición de Desplazamiento Forzado Interno** con el fin de reconocer, garantizar, proteger y ofrecer soluciones a la población en esta condición.

**Los derechos que reconoce esta ley son:**

- Regresar a su lugar de origen o reubicarse en otro, con garantías de seguridad y dignidad para las víctimas.
- A no ser discriminados por su condición en el ejercicio de sus derechos.
- A ser tratados de manera digna, respetuosa y con urgencia por las autoridades correspondientes.



## Anexo # 7. Perfil informativo: Migrantes con necesidades de protección.

Fecha de reproducción: 13 de junio de 2024.

Total de materiales reproducidos: 560 ejemplares.

**¿con posibilidades de retorno voluntario?**

Si eres una persona migrante y presentas dificultades que impidan el retorno a tu país de origen, te recomendamos que te acerques a:

**¿Qué es el retorno voluntario?**

Es el proceso de retorno voluntario de una persona migrante a su país de origen, con el apoyo de las autoridades correspondientes.

**¿Cómo pueden acceder a este apoyo?**

Existen organizaciones que pueden brindarte este apoyo: Organización Internacional para las Migraciones (OIM), Oficina de Información Migratoria (OIM), Comité de los Refugiados (COMIR), Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Unión de la Calle de San Salvador, o llamar gratuitamente al 800-3006.

Si necesitas alguien que recorra apoyo, contáctanos:

**Unidad Jurídica y Atención Psicosocial**  
Tel.: 2234-5321

Avenida Dr. Emilio Álvarez y Calle Dr. Max Bloch, Colonia Médica, San Salvador, El Salvador.



**¿Eres un migrante en El Salvador?**

Los países de origen han estado por muchos años, pero en los últimos años, cada vez más personas migran, pueden estar en un estado de inseguridad, discriminación de sexo, género, etnia, religión, orientación sexual, discapacidad, etc.

Si necesitas alguien que recorra apoyo, contáctanos:

**Unidad Jurídica y Atención Psicosocial**  
Tel.: 2234-5321

Avenida Dr. Emilio Álvarez y Calle Dr. Max Bloch, Colonia Médica, San Salvador, El Salvador.



**¿con necesidades de protección?**

Los países de origen han estado por muchos años, pero en los últimos años, cada vez más personas migran, pueden estar en un estado de inseguridad, discriminación de sexo, género, etnia, religión, orientación sexual, discapacidad, etc.

Si necesitas alguien que recorra apoyo, contáctanos:

**Unidad Jurídica y Atención Psicosocial**  
Tel.: 2234-5321

Avenida Dr. Emilio Álvarez y Calle Dr. Max Bloch, Colonia Médica, San Salvador, El Salvador.



**¿con posibilidades de retorno voluntario?**

Si eres una persona migrante y presentas dificultades que impidan el retorno a tu país de origen, te recomendamos que te acerques a:

**¿Qué es el retorno voluntario?**

Es el proceso de retorno voluntario de una persona migrante a su país de origen, con el apoyo de las autoridades correspondientes.

**¿Cómo pueden acceder a este apoyo?**

Existen organizaciones que pueden brindarte este apoyo: Organización Internacional para las Migraciones (OIM), Oficina de Información Migratoria (OIM), Comité de los Refugiados (COMIR), Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Unión de la Calle de San Salvador, o llamar gratuitamente al 800-3006.

Si necesitas alguien que recorra apoyo, contáctanos:

**Unidad Jurídica y Atención Psicosocial**  
Tel.: 2234-5321

Avenida Dr. Emilio Álvarez y Calle Dr. Max Bloch, Colonia Médica, San Salvador, El Salvador.



**¿solicitante de refugio?**

¿Qué es un solicitante de refugio?

Es una persona que solicita asilo político en un país extranjero, debido a la persecución que sufre en su país de origen.

**¿cómo acceder a este apoyo?**

Existen organizaciones que pueden brindarte este apoyo: Organización Internacional para las Migraciones (OIM), Oficina de Información Migratoria (OIM), Comité de los Refugiados (COMIR), Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Unión de la Calle de San Salvador, o llamar gratuitamente al 800-3006.

Si necesitas alguien que recorra apoyo, contáctanos:

**Unidad Jurídica y Atención Psicosocial**  
Tel.: 2234-5321

Avenida Dr. Emilio Álvarez y Calle Dr. Max Bloch, Colonia Médica, San Salvador, El Salvador.



**¿solicitante de refugio político?**

¿Qué es un solicitante de refugio político?

Es una persona que solicita asilo político en un país extranjero, debido a la persecución que sufre en su país de origen.

**¿cómo acceder a este apoyo?**

Existen organizaciones que pueden brindarte este apoyo: Organización Internacional para las Migraciones (OIM), Oficina de Información Migratoria (OIM), Comité de los Refugiados (COMIR), Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Unión de la Calle de San Salvador, o llamar gratuitamente al 800-3006.

Si necesitas alguien que recorra apoyo, contáctanos:

**Unidad Jurídica y Atención Psicosocial**  
Tel.: 2234-5321

Avenida Dr. Emilio Álvarez y Calle Dr. Max Bloch, Colonia Médica, San Salvador, El Salvador.



**¿con condiciones apátridas?**

¿Qué es un apátrida?

Es una persona que no tiene nacionalidad de ningún país.

**¿cómo acceder a este apoyo?**

Existen organizaciones que pueden brindarte este apoyo: Organización Internacional para las Migraciones (OIM), Oficina de Información Migratoria (OIM), Comité de los Refugiados (COMIR), Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Unión de la Calle de San Salvador, o llamar gratuitamente al 800-3006.

Si necesitas alguien que recorra apoyo, contáctanos:

**Unidad Jurídica y Atención Psicosocial**  
Tel.: 2234-5321

Avenida Dr. Emilio Álvarez y Calle Dr. Max Bloch, Colonia Médica, San Salvador, El Salvador.



Fichas de casos

Anexo # 8. Ficha de Atención de casos de: Desplazamiento Forzado





**FICHA DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE CASOS DE DESPLAZAMIENTO FORZADO (Interno/Externo)**

**I. DATOS DE REGISTRO INSTITUCIONAL**

Expediente: TDI: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_  
 ¿Conoce otra institución u organización sobre el caso? No  Si  ¿Cuál? \_\_\_\_\_  
 Nombre de quien Refiere: \_\_\_\_\_ Contacto: \_\_\_\_\_ Identificación del Caso: \_\_\_\_\_

**II. DATOS DE USUARIO** Victima Directa: Si  No

Nombre Completo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
 Tipo de Documento de Identidad: \_\_\_\_\_ N° de Documento: \_\_\_\_\_  
 Sabe Leer y Escribir: \_\_\_\_\_  
 Sexo: Hombre  Mujer  Orientación Sexual/ Identidad de Género: \_\_\_\_\_  
 Grado Académico: \_\_\_\_\_ Profesión u Oficio: \_\_\_\_\_  
 País: \_\_\_\_\_ Departamento: \_\_\_\_\_  
 Distrito: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_  
 Parroquia: \_\_\_\_\_ Párroco: \_\_\_\_\_

**III. DATOS DE LAS VÍCTIMAS.** Número Total de personas Afectadas: \_\_\_\_\_

Nombre Completo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
 Tipo de Documento de Identidad: \_\_\_\_\_ N° de Documento: \_\_\_\_\_ Sabe Leer y Escribir: \_\_\_\_\_  
 Sexo: Hombre  Mujer  Orientación Sexual/ Identidad de Género: \_\_\_\_\_  
 Grado Académico: \_\_\_\_\_ Profesión u Oficio: \_\_\_\_\_  
 Padece de alguna Discapacidad Física: No  Si  Tipo de Discapacidad: \_\_\_\_\_  
 Padece de Alguna Enfermedad Crónica: No  Si  Medicamento Recetado: \_\_\_\_\_

Nombre Completo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
 Tipo de Documento de Identidad: \_\_\_\_\_ N° de Documento: \_\_\_\_\_ Sabe Leer y Escribir: \_\_\_\_\_  
 Sexo: Hombre  Mujer  Orientación Sexual/ Identidad de Género: \_\_\_\_\_  
 Grado Académico: \_\_\_\_\_ Profesión u Oficio: \_\_\_\_\_

“Defiende el Derecho, Ama la Justicia y Camina Humildemente con tu Dios” (cf. Miqueas 6,8).

Anexo #9. Ficha de Atención de casos de: Desaparición Forzada





**FICHA DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE CASOS DE DESAPARECIDOS.**

**I. DATOS DE REGISTRO INSTITUCIONAL**

Expediente: TDI: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_  
 ¿Conoce otra institución u organización sobre el caso? No  Si  ¿Cuál? \_\_\_\_\_  
 Nombre de quien Refiere: \_\_\_\_\_ Contacto: \_\_\_\_\_ Identificación del Caso: \_\_\_\_\_

**II. DATOS DEL DENUNCIANTE**

Nombre Completo: \_\_\_\_\_  
 Tipo de Documento de Identidad: \_\_\_\_\_ N° de Documento: \_\_\_\_\_  
 Sabe Leer y Escribir: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
 Sexo: Hombre  Mujer  Orientación Sexual/ Identidad de Género: \_\_\_\_\_  
 Grado Académico: \_\_\_\_\_ Profesión u Oficio: \_\_\_\_\_  
 País: \_\_\_\_\_ Departamento: \_\_\_\_\_  
 Distrito: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_  
 Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
 Parentesco o relación con la víctima: \_\_\_\_\_

**III. DATOS DEL DESAPARECIDO/A.**

Nombre Completo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
 Tipo de Documento de Identidad: \_\_\_\_\_ N° de Documento: \_\_\_\_\_ Sabe Leer y Escribir: \_\_\_\_\_  
 Sexo: Hombre  Mujer  Orientación Sexual/ Identidad de Género: \_\_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_  
 Estado familiar: \_\_\_\_\_ ¿tiene hijos? \_\_\_\_\_ ¿Cuántos? \_\_\_\_\_  
 Grado Académico: \_\_\_\_\_ Profesión u Oficio: \_\_\_\_\_  
 Lugar de trabajo: \_\_\_\_\_  
 Padece de alguna Discapacidad Física: No  Si  Tipo de Discapacidad: \_\_\_\_\_  
 Padece de Alguna Enfermedad Crónica: No  Si  Medicamento Recetado: \_\_\_\_\_

“Defiende el Derecho, Ama la Justicia y Camina Humildemente con tu Dios” (cf. Miqueas 6,8).

## Anexo #10. Ficha de Atención de casos de: Migrantes con Necesidades de Protección



**FICHA DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE CASOS DE MIGRACIÓN.**

**I. DATOS DE REGISTRO INSTITUCIONAL.**

Expediente: TDH: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_  
 ¿Conoce otra institución u organización sobre el caso? No  Sí  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**II. DATOS DE LAS VÍCTIMAS DE MIGRACIÓN.**

Nombre Completo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
 Tipo de Documento de Identidad: \_\_\_\_\_ N° de Documento: \_\_\_\_\_  
 Fecha y Ciudad de Nacimiento: \_\_\_\_\_ Nacionalidad: \_\_\_\_\_  
 País: \_\_\_\_\_ Departamento: \_\_\_\_\_  
 Distrito: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_  
 Sabe leer y escribir: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_  
 Sexo: Hombre  Mujer   
 Grado Académico: \_\_\_\_\_ Profesión u Oficio: \_\_\_\_\_  
 Padece de alguna Discapacidad Física: NO  SI  Tipo de Discapacidad: \_\_\_\_\_  
 Padece de Alguna Enfermedad Crónica: NO  SI  Medicamento Recetado: \_\_\_\_\_

Nombre Completo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
 Tipo de Documento de Identidad: \_\_\_\_\_ N° de Documento: \_\_\_\_\_  
 Fecha y Ciudad de Nacimiento: \_\_\_\_\_ Nacionalidad: \_\_\_\_\_  
 País: \_\_\_\_\_ Departamento: \_\_\_\_\_  
 Distrito: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_  
 Sabe leer y escribir: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_  
 Sexo: Hombre  Mujer   
 Grado Académico: \_\_\_\_\_ Profesión u Oficio: \_\_\_\_\_  
 Padece de alguna Discapacidad Física: NO  SI  Tipo de Discapacidad: \_\_\_\_\_

“Defiende el Derecho, Ama la Justicia y Camina Humildemente con tu Dios” (cf. Miqueas 6,8).

## Anexo #11. Estudio Socioeconómico de Casos General, Trabajo Social



**ESTUDIO SOCIOECONÓMICO DE CASOS**  
**TRABAJO SOCIAL**

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Tipo de caso: \_\_\_\_\_

**I. DATOS GENERALES**

Nombre completo:	
DUI:	
Fecha de nacimiento:	
Edad:	
Orientación Sexual:	
Dirección:	
Nacionalidad:	
Profesión u oficio	
Escolaridad Alcanzada:	
Número de teléfono:	

**II. DATOS FAMILIARES**

1. ¿Cuántos miembros son en el hogar? \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Parentesco: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

¿Actualmente estudia? \_\_\_\_\_

Escolaridad alcanzada: \_\_\_\_\_

Profesión u oficio: \_\_\_\_\_



## Anexo #12. Entrevista de Casos de Resguardo, Trabajo Social



**ENTREVISTA INICIAL DE CASOS DE RESGUARDO  
TRABAJO SOCIAL**

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_      Número de expediente: \_\_\_\_\_

Tipo de caso: \_\_\_\_\_

**I. DATOS GENERALES**

Nombre completo:	
DUI:	
Fecha de nacimiento:	
Edad:	
Orientación Sexual:	
Dirección:	
Nacionalidad:	
Profesión u oficio	
Escolaridad Alcanzada:	
Número de teléfono:	

**II. DATOS FAMILIARES**

1. ¿Cuántos miembros son en el hogar? \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Parentesco: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

¿Actualmente estudia? \_\_\_\_\_

Escolaridad alcanzada: \_\_\_\_\_

profesión u oficio: \_\_\_\_\_

**MISEREOR**  
MIGRANTENETZWERK

## Anexo #13. Ficha de atención psicosocial

71



**ENTREVISTA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA.**

FECHA DE APERTURA ATENCIÓN PSICOLÓGICA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_      EXP. No. \_\_\_\_\_

**I. DATOS PERSONALES Y FAMILIARES:**

NOMBRE: \_\_\_\_\_

EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO: \_\_\_\_\_ ESCOLARIDAD: \_\_\_\_\_

CENTRO ESCOLAR: \_\_\_\_\_

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: \_\_\_\_\_

OCCUPACIÓN: \_\_\_\_\_ LUGAR DE TRABAJO: \_\_\_\_\_

**NOMBRE DE LA MADRE:**

EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO: \_\_\_\_\_ ESCOLARIDAD: \_\_\_\_\_

OCCUPACIÓN: \_\_\_\_\_ LUGAR DE TRABAJO: \_\_\_\_\_

**NOMBRE DEL PADRE:**

EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO: \_\_\_\_\_ ESCOLARIDAD: \_\_\_\_\_

OCCUPACIÓN: \_\_\_\_\_ LUGAR DE TRABAJO: \_\_\_\_\_

FAMILIA INTEGRADA:     DESINTEGRADA:     MIXTA:     OTRA:

DIRECCIÓN ACTUAL: \_\_\_\_\_

TELÉFONO: \_\_\_\_\_

**II. GRUPO FAMILIAR**

	NOMBRES	SEXO	EDAD	ESCOLARIDAD	OCCUPACIÓN
M					
F					
H					
H					
H					
H					

## Anexo #14. Entrevista a miembros de las Comisiones Vicariales de Atención a Víctimas

**ENTREVISTA A AGENTES DE PASTORAL DE LAS COMISIONES VICARIALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS.**

**OBJETIVO:** A través de esta entrevista se pretende conocer su opinión del acompañamiento que se ha realizado a usted agentes de pastoral de las Comisiones Vicariales de atención a víctimas por parte de los Técnicos de la Oficina de Tutela de Derechos Humanos lo anterior con el fin de construir una Sistematización de experiencias a través del proceso dinámico, individual y colectivo que ha experimentado.

**CONSENTIMIENTO INFORMADO:** Yo, \_\_\_\_\_, declaro que he sido informado/a de que mis datos personales e información que brinde en esta entrevista serán protegidos, que serán divulgados en informes que la oficina elabore pero que no será identificada de manera individual en ninguna red social, medio de comunicación. Que mis opiniones, impresiones y respuestas serán usadas como insumo para la construcción de la Sistematización. Comprendo que mi participación es totalmente voluntaria sin ningún tipo de retribución al respecto. Tomando lo anterior en consideración, **OTORGÓ MI CONSENTIMIENTO LIBRE E INFORMADO** para esta entrevista, por tanto, firmo: \_\_\_\_\_

A los \_\_\_\_\_ días, del mes de \_\_\_\_\_, año 2024.

**INFORMACIÓN GENERAL DEL AGENTE DE PASTORAL**

Nombre Completo	
Parroquia	
Vicaría Pastoral / ministerio / movimiento al que pertenece	
Años de perseverancia en la parroquia	

1. ¿Cómo se dio cuenta de los Servicios de Tutela?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Anexo #15. Entrevista a miembros del Comité de Víctimas "Justicia, Paz y Dignidad"

**ENTREVISTA PARA SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS MIEMBROS DEL COMITÉ DE VÍCTIMAS "JUSTICIA, PAZ Y DIGNIDAD"**

**ENTREVISTA MIEMBROS DEL COMITÉ DE VÍCTIMAS "JUSTICIA, PAZ Y DIGNIDAD"**

A través de esta breve entrevista se pretende conocer su opinión acerca de la atención, convivencia, recomendaciones y juntas a mejorar en el Comité de Víctimas "Justicia, Paz y Dignidad", lo anterior con el fin de construir una Sistematización de experiencias para ser compartida entre las Comisiones Vicariales.

Ha sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos, que no serán divulgados en ninguna red social, medio de comunicación. Que mis opiniones, impresiones y respuestas serán usadas como insumo para la construcción de la Sistematización. Comprendo que mi participación es totalmente voluntaria. Tomando lo anterior en consideración, **OTORGÓ MI CONSENTIMIENTO LIBRE E INFORMADO** para esta entrevista, por tanto, firmo: \_\_\_\_\_

A los \_\_\_\_\_ días, del mes de \_\_\_\_\_, año 2024.

**INFORMACIÓN GENERAL DE LA PERSONA / MIEMBRO DEL COMITÉ DE VÍCTIMAS "JUSTICIA, PAZ Y DIGNIDAD"**

Perfil al que pertenece:

Desplazamiento Forzado Interno

Víctima de Desaparición Forzada de Persona

Migrante Retornado con Necesidad de Protección

Nombre de los miembros de la familia pertenecientes al Comité	Hombre	Mujer	Niño	Niña	Adolescente	Edad

Nacionalidad \_\_\_\_\_

Lugar de Residencia \_\_\_\_\_

Fecha en la que se unió al comité \_\_\_\_\_

Nombre del técnico su caso \_\_\_\_\_



