



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE POSTGRADOS
MAESTRIA EN GESTION HOSPITALARIA



GESTION DE LA ATENCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES QUE ASISTEN A
LUDOTECAS PRE Y POST DECLARACION EN CÁMARAS GESELL DE SECCIÓN
DE ATENCIÓN INTEGRAL A VICTIMAS DEL CENTRO JUDICIAL ISIDRO MENENDEZ

Autora:

Dra. Anna Patricia Martínez Romero

Para optar al grado de:

Maestra en Gestión Hospitalaria

Asesor:

Lic. Msp. Víctor Hugo Hernández Guardado

Ciudad Universitaria "Dr. Fabio Castillo Figueroa", El Salvador,

Febrero de 2024

Universidad de El Salvador

Autoridades período 2023-2027

Rector

M.Sc. Juan Rosa Quintanilla

Vicerrector Académico

Dra. Evelyn Beatriz Farfan

Vicerrector Administrativo

M.Sc. Roger Arias

Autoridades de la Facultad de Medicina

Decana

Msc. Josefina Sibrián de Rodríguez

Vicedecano

Dr. Saúl Díaz Peña

Escuela de Posgrado

Director

Dr. Edwar Alexander Herrera Rodríguez

Jefa del Programa de Maestrías

Dra. Blanca Aracely Martínez de Serrano

Coordinación de la Maestría

Dr. Luis Figueroa Aristondo

DEDICATORIA

El presente protocolo de investigación va dedicado a todos los Niños, Niñas, Adolescentes, Mujeres y personas con alta vulnerabilidad de sus derechos humanos que han sido víctimas de violencia intrafamiliar en cualquiera de sus manifestaciones.

Con total agradecimiento en primer lugar a Dios Todopoderoso, quien hace todo posible. A las autoridades de la Corte Suprema de Justicia, en especial a la Sección de Atención Integral a Víctimas del Centro Judicial Isidro Menéndez, además a Psicólogas Ludotecarias y al Equipo Técnico de Cámaras Gesell del Centro Judicial Dr. Isidro Menéndez por el apoyo incondicional para la realización de la presente investigación.

Generalidades

1.1 Título de la investigación:

Gestión de la atención de Niños, Niñas y Adolescentes que asisten a Ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell de Sección de Atención Integral a Víctimas del Centro Judicial Isidro Menéndez.

Resumen de la investigación:

La presente investigación tiene como finalidad describir la gestión administrativa y operativa del uso de ludotecas por parte de niños, niñas y adolescentes que asisten a declarar en Cámaras Gesell del centro judicial, así como también visualizar el manejo del área operativa y describir las condiciones en las que se desarrollan los procesos judiciales respetando la privacidad y vulnerabilidad de la población de estudio.

Objetivos:

General

- Analizar los factores que influyen en la gestión de la atención que reciben Niños, Niñas y Adolescentes víctimas de violencia que asisten a Ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell durante un proceso judicial en el Centro Judicial Isidro Menéndez, San Salvador.

Específicos:

- Describir el uso de las Ludotecas y Cámaras Gesell en la población de niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia del Centro Judicial.

- Caracterizar al personal técnico y la organización empleada en Las Ludotecas y de las Cámaras Gesell del Centro Judicial.
- Identificar el nivel de satisfacción en la atención que reciben niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia que asisten Ludotecas y a Cámaras Gesell.

2.2 Resultados:

Se pretende alcanzar con la presente investigación, identificar la atención que se brinda en las 2 Ludotecas y en las 2 Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez a usuarios víctimas de violencia, específicamente a niños, niñas y adolescentes, así como también el ámbito de aplicación de las Cámaras.

Además, se espera detallar la gestión del personal operativo que utiliza las Ludotecas y Cámaras Gesell en la población de estudio.

Es importante con estos resultados, resaltar la incidencia del tipo de violencia a la cual son víctimas los usuarios de las Ludotecas y Cámaras Gesell del Centro Judicial.

El producto que se entregue podrá servir para que las autoridades hagan análisis retrospectivos o una mejor gestión adecuada de recursos y la optimización de procesos en mejora de la atención.

Se va a adquirir información valiosa sobre el tipo de violencia a la que son sometidas las víctimas de violencia.

2.3 Métodos:

- El tipo de estudio es DESCRIPTIVO CUANTITATIVO.
- MUESTRA: no se realiza obtención de muestra ya que la población es bien pequeña (48 usuarios).
- TIEMPO: Mayo a Diciembre de 2023

- LUGAR: 2 Ludotecas y 2 Cámaras Gesell Centro Judicial Isidro Menéndez

3.0 Acrónimos

- NNA: Niñas, niños y adolescentes
- CSJ: Corte Suprema de Justicia
- FGR: Fiscalía General de la Republica
- CPP: Código Procesal Penal
- EVCNNA: Encuestas de Violencia sobre Violencia contra Niños, Niñas y Adolescentes
- UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
- FUNIPRI: Fundación la Niñez Primero
- CONAPINA: Consejo Nacional de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia
- LEIV: Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia
- UAEMNA Unidad de Atención Especializada para la Mujer, Niñez y Adolescencia
- MNR: Modelo Nacional de Respuesta
- ISNA: El Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y Adolescencia
- CONNA: Consejo Nacional de la Niñez y la Adolescencia
- PNPNA: Política Nacional de Protección de la Niñez y Adolescencia

INDICE

Generalidades.....	iv
1.1 Título de la investigación:.....	iv
Resumen de la investigación:	iv
Objetivos:	iv
General	iv
Específicos:	iv
2.2 Resultados:.....	v
2.3 Métodos:	v
3.0 Acrónimos.....	vi
INTRODUCCION	1
CAPITULO 1	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.2 JUSTIFICACION:.....	4
OBJETIVOS.....	6
1.3.1 General	6
1.3.2 Específicos.....	6
CAPITULO 2.....	7
MARCO TEORICO	7
Antecedentes históricos	10
Principios rectores.	11
DERECHOS DE LA VÍCTIMA Y TESTIGO MENOR DE DIECIOCHO AÑOS DE EDAD Y PRINCIPIOS APLICABLES.	13
ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LA CÁMARA GESELL	15
Sala de Entrevista.	15
Sala de Observación.	16
Área de Audio y Video.....	16
POLITICA, LEGISLACION Y GOBERNANZA	17
CAPACIDAD 1: LIDERAZGO	18
CAPACIDAD 2: LEGISLACIÓN	20
CAPACIDAD 3: APLICACIÓN DE LA LEY	21
CAPACIDAD 4: SISTEMA JUDICIAL Y FISCALIA	23

MANEJO DE CAMARAS GESELL EN EL CENTRO JUDICIAL ISIDRO MENENDEZ	25
Ruta a seguir de usuarios de Cámaras Gesell.....	26
CAPITULO 3	29
DESCRIPTIVO CUANTITATIVO	29
3.3- Definiciones operacionales (operacionalización).....	29
3.4- Universo de estudio, tipo y tamaño de muestra, criterios de inclusión y exclusión.	32
3.5- Procedimientos para la recolección de información, instrumentos a utilizar y métodos para el control de calidad de los datos.	32
3.6- Pilotaje.....	32
3.7- Plan de análisis de los resultados.....	33
3.8- Métodos y modelos de análisis de los datos según tipo de variables.	33
3.9- Programas para utilizar para análisis de datos.	33
3.10- Consideraciones éticas en las investigaciones con sujetos humanos.	33
ANALISIS DE RESULTADOS.....	35
DISCUSION	50
CONCLUSIONES	53
ANEXOS.....	55
ANEXO B.....	56
ANEXO C.....	60
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	67
PRESUPUESTO.....	68
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	69

INTRODUCCION

La presente investigación ha sido elaborada respetando los estándares de los derechos humanos para la población objetivo (niñas, Niños y adolescentes) usuarios de las 2 Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez, en San Salvador y toma en cuenta las disposiciones de la Constitución de la República, del Código Procesal Penal y de protección reforzada en el acceso a la justicia de la niñez y adolescencia establecida en la nueva LEY CRECER JUNTOS y otros instrumentos legales nacionales e internacionales.

El actual Código Procesal Penal es el primero de su tipo que desarrolla los compromisos internacionales de derechos humanos, tanto genéricos como específicos, adquiridos por nuestro país en relación a la protección de la niñez y adolescencia que ha sido víctima y testigo de delito, para evitar su victimización secundaria en la ruta del proceso penal, y muy especialmente en el acto procesal de la toma de su testimonio. En dicho Código fueron consignadas al menos 20 disposiciones encaminadas a ese propósito, siendo algunas de ellas las siguientes: que se reconoce de pleno derecho la vulnerabilidad de las niñas, niños y adolescentes; se exige que al momento de tomar cualquier decisión judicial se tenga en cuenta el Principio del Interés Superior de los niños, niñas y adolescentes; se regula especialmente el derecho de defensa material del imputado para equilibrarlo con los derechos de la víctima menor de dieciocho años de edad; se establecen procedimientos especiales para la toma del testimonio de las niñas, niños y adolescentes víctimas modificándolo sustancialmente en relación con el proceso de personas adultas, entre otras pues se exige que se tome en ambientes no hostiles, con apoyo de una persona profesional de la conducta, que se grabe en video para posteriormente ser reproducido en la vista pública y se prohíbe la confrontación o careo de la niña, niño o adolescente con la persona imputada; además se ordena resguardar la identidad de la víctima y su familia, y se le garantiza una indemnización que sirva para su recuperación, etc.

CAPITULO 1

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cómo es la atención de NNA víctimas de violencia que asisten a Ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell durante un proceso judicial en el Centro Judicial Isidro Menéndez?

La violencia contra las niñas, niños y adolescentes incluye la violencia física, sexual y emocional, así como el abandono y la explotación de menores de 18 años. La violencia contra las niñas, niños y adolescentes puede ocurrir en el hogar y en la comunidad. Puede ser perpetrada por cuidadores, compañeros o extraños. Los tipos de violencia incluyen el maltrato infantil por parte de adultos en un puesto de responsabilidad, el acoso y las peleas físicas entre pares, la violencia sexual y la violencia en el noviazgo, así como el asalto asociado con la violencia entre pares y pandillas. La violencia contra los niños se solapa con la violencia juvenil. Puede comenzar entre los grupos de edad más jóvenes, luego escalar y continuar hasta la edad adulta.

La violencia tiene graves consecuencias para la salud y el bienestar de las niñas, los niños, adolescentes y sus comunidades. Puede resultar en la muerte, incluidos los homicidios de niños y jóvenes. La violencia también se ha relacionado con una serie de problemas de salud física, sexual, reproductiva y mental, incluido el deterioro del desarrollo social, emocional y cognitivo, lesiones y problemas de salud a lo largo de sus vidas, así como la adopción de conductas de alto riesgo como fumar, abuso de alcohol, drogas y sexo sin protección. Los costos sociales y económicos de la violencia son altos y a menudo para toda la vida, incluido el bajo rendimiento escolar, un mayor riesgo de desempleo y pobreza, así como una asociación a la pertenencia en pandillas o crimen organizado.

La violencia contra las niñas, niños y adolescentes se puede prevenir. Esto requiere un enfoque multisectorial que aborde los determinantes sociales de la violencia. La salud no es el único sector, pero es importante. La función del sector de la salud incluye ayudar a identificar el abuso en etapas muy tempranas, brindar a los sobrevivientes el tratamiento

y el apoyo necesarios y derivar a las niñas y los niños a servicios esenciales en otros sectores. En colaboración con otros, el sector de la salud también debe trabajar para evitar que se produzca violencia. Hay oportunidades para intervenir temprano y así reducir la carga de la violencia en la Región, por ejemplo, integrar la prevención de la violencia en esfuerzos más amplios para mejorar la salud y el bienestar de las niñas y los niños o adolescentes.

A nivel mundial, 1 de cada 2 niñas y niños de entre 2 y 17 años sufre algún tipo de violencia cada año. Según una revisión global, se estima que el 58% de las niñas y los niños en América Latina y el 61% en América del Norte sufrieron abuso físico, sexual o emocional en el último año.

Según un análisis de la UNESCO (Prevenir y responder a la violencia contra los niños y las niñas de las Américas, OPS) el 38% de los estudiantes del Caribe y el 26% de los estudiantes de Centroamérica informaron estar involucrados en una pelea física. El mismo análisis afirma que el 32% de los estudiantes en América del Norte y el 30% de los estudiantes en América del Sur informaron haber sido acosados.

La violencia cuesta la vida de cientos de jóvenes en la Región de las Américas. Los homicidios son una de las principales causas de muerte de niñas, niños y jóvenes, en particular de hombres y niños de 15 a 24 años en las Américas.

Los datos sobre abuso sexual infantil son limitados, pero los datos de la Encuestas de Violencia sobre Violencia contra Niños, Niñas y Adolescentes (EVCNNA) (año 2020) indican que el 16% de las niñas y el 10% de los niños en Honduras, el 15% de las niñas y el 8% de los niños en Colombia y el 14% de las niñas y el 3% de los niños de El Salvador experimentaron violencia sexual antes de los 18 años, según lo informado por los jóvenes de 18 a 24 años.

1.2 JUSTIFICACION:

En El Salvador durante los últimos años, se han realizado importantes reformas en materia de protección de la niñez y adolescencia víctima o testigo de delito, orientadas a adecuar la legislación para responder a los compromisos internacionales adquiridos en materia de derechos humanos, principalmente a partir de reformas experimentadas en el ámbito procesal penal y de protección.

Ante tal situación, se ve necesaria la presente investigación como futura Gestora Hospitalaria, ya que actualmente me desempeño como médica de la clínica de atención de víctimas de violencia de dicho centro judicial, donde diariamente se atienden a NNA y personas con vulnerabilidad.

Esto, se ve a corto, mediano y largo plazo como un aporte valioso para las y los intervinientes del sector de justicia en el proceso penal, con la finalidad de cumplir con el mandato legal de garantizar las más amplias facilidades para la rendición del testimonio de niñas, niños y adolescentes víctimas o testigos de delito, en un ambiente distinto a los que tradicionalmente se utilizan en el juicio, sin la formalidad requerida en un juicio con personas adultas y realizado por el personal idóneo, para luego ser reproducido durante la vista pública, garantizando la no confrontación con la persona imputada para evitar la victimización secundaria.

El acceso a la justicia y debido proceso para las personas menores de 18 años, son derechos garantizados e instaurados en los Arts. 2 y 11 de nuestra Constitución, los cuales son irrenunciables y permite a toda persona ejercer sus derechos ante cualquier autoridad. Es importante recordar que toda niña, niño o adolescente goza de los mismos derechos que goza una persona adulta, pero por su situación de desventaja frente a las personas adultas en el ejercicio progresivo de sus derechos debido a su edad, también se le reconocen otros derechos humanos reforzados, como los que les otorga la Convención sobre los Derechos del Niño y la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia (CONAPINA).

El respeto y garantía de los derechos humanos implica actuar con la debida diligencia para prevenir cualquier vulneración a derechos en donde de igual manera se debe tomar en consideración a otras personas en condición de vulnerabilidad tales como: personas víctimas del delito de trata de personas, mujeres en situación de violencia y discriminación por razones de género, y personas adultas mayores, entre otras; es por ello que esta investigación pretende ser útil para determinar la calidad de atención que se brinda por el personal del centro judicial, los especializados en uso de Cámaras Gesell, así como también las licenciadas responsables de las ludotecas y todas las personas involucradas en el testimonio de esta población de estudio.

El resultado de la presente investigación beneficiará en gran medida a toda la población usuaria de las Cámaras Gesell ya descrita previamente y ayudará a determinar en que se está fallando en dichos procesos penales para evitar, en la medida de lo posible, la vulneración de los derechos penales de la niñez y adolescencia víctima de violencia.

Puede facilitar optimización de procesos, mejor análisis de los recursos, las implicaciones prácticas de la investigación.

Relevancia social y beneficio de la investigación para los NNA.

Valor teórico de la información que se obtenga y viabilidad.

Nuevos instrumentos para la utilidad metodológica de la investigación en la atención.

OBJETIVOS

1.3.1 General

- Analizar los factores que influyen en la gestión de la atención que reciben Niños, Niñas y Adolescentes víctimas de violencia que asisten a Ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell durante un proceso judicial en el Centro Judicial Isidro Menéndez, San Salvador.

1.3.2 Específicos

- Describir el uso de las Ludotecas y Cámaras Gesell en la población de niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia del Centro Judicial.
- Caracterizar al personal técnico y la organización empleada en Las Ludotecas y de las Cámaras Gesell del Centro Judicial.
- Identificar el nivel de satisfacción en la atención que reciben niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia que asisten Ludotecas y a Cámaras Gesell.

CAPITULO 2

MARCO TEORICO

Nota: buena parte de la información vertida en marco teórico es información brindada verbalmente por Técnicos encargados de manejo de Cámaras Gesell y Licenciadas encargadas de ambas Ludotecas, ya que no existe información actualizada sobre Cámaras Gesell a nivel nacional debido a reestructuración y ajustes del sistema judicial, además por la nueva administración del gobierno central, está un proceso de reestructuración en términos de logística, jefaturas y demás administraciones para fines prácticos, hemos procurado enmarcarlo en base a la ley lepina, ella que en la bibliografía actual, aun no existe mucha información.

En los espacios antes denominados de resguardo infantil en los centros judiciales salvadoreños, era común encontrar a niños, niñas y adolescentes estresados y ansiosos por saber ¿Qué les iban a preguntar en la audiencia? ¿Qué pasaría después de brindar su declaración? ¿Qué ocurriría si la persona acusada los veía? La estancia era breve en los centros de resguardo y no cumplían con las condiciones materiales ni terapéuticas para ahondar y sanar las necesidades emocionales de las víctimas.

En este contexto, surgen las ludotecas en los centros judiciales como espacios terapéuticos concebidos para que los niños, niñas y adolescentes que participan en un proceso judicial tengan la oportunidad de expresar en un ambiente amigable, de paz y calma, situaciones traumáticas, y a la vez, iniciar su proceso de recuperación emocional.

Kenia Arteaga, psicóloga del área de ludotecas de la Sección de Atención Integral a Víctimas de Ciudad Delgado explica que la mayoría de los casos que atienden son por violencia intrafamiliar y abuso sexual.

Desde el inicio marca una distinción entre la función que desempeña un espacio de resguardo infantil y una ludoteca: “para nosotros el juego es una herramienta de trabajo, de exploración, porque nos permite identificar cómo el niño o niña entiende el mundo, nuestro trabajo es escucharlos y descifrar cómo interpretan la situación... les explicamos

qué es un proceso judicial, les decimos que el mundo adulto no es perfecto y les ayudamos a desarrollar mejores habilidades emocionales a corto, mediano y largo plazo”.

Para la magistrada de la Corte Suprema de Justicia, Doris Luz Rivas la readecuación de las ludotecas apoyado por la Iniciativa Spotlight y ejecutado por la Fundación la Niñez Primero (FUNIPRI), es clave para el Órgano Judicial con el objetivo de no revictimizar a los niños, niñas y adolescentes que han sido víctimas de violencia.

“Nuestro compromiso, tal como lo establecen los tratados internacionales, es facilitar la ruta crítica de los tribunales, no podemos sacrificarlos solo para dar una sentencia determinada, todo el sistema debe tener la sensibilidad para trabajar con niños, niñas y adolescentes sin seguir traumatizándolos y la Corte va en esa ruta, debemos estar preparados para recibirlos y brindarles condiciones dignas de acceso a la justicia”.

En este sentido, la jefa de la Unidad de Género de la Corte Suprema de Justicia, Ana Zoila Cristales agrega que las nuevas ludotecas garantizan el respeto a los derechos de la niñez: “buscamos alivio emocional a las víctimas de violencia y que puedan resocializar para integrarse a la sociedad y jamás permitir que pasen de víctimas a victimarios. La reparación integral y la búsqueda de justicia tienen que ir de la mano”.

“La ludoteca les permite conexión y los niños se abren, sienten confianza en la terapeuta y aquí encuentran amigos, y aunque no intervenimos en las decisiones legales, podemos aportar información valiosa para el caso o quizá lograr que se abra un nuevo caso, porque aquí desencadenan sus miedos y son capaces de decir lo que sienten y lo que prefieren”.

Además, de la modernización y el equipamiento de las ludotecas, la Iniciativa Spotlight apoya la formación de jueces, fiscales y peritos en la relevancia que tiene en la vida de los niños, niñas y adolescentes, integrar la terapia lúdica como un paso indispensable dentro del proceso.

¿Cómo se planea una ludoteca terapéutica?

De acuerdo con la coordinadora de la Fundación la Niñez Primero (FUNIPRI), Brenda Amaya el reequipamiento de las ludotecas terapéuticas en los centros judiciales salvadoreños implicó la revisión del espacio disponible, una exploración de los recursos que necesitaban las psicólogas ludotecarias, un análisis de los juguetes que hay en el mercado (incluyendo material gastable y reciclable) y la planificación de un proceso formativo.

“Una de las premisas fundamentales en las ludotecas es que el juego no lo hace el juguete, el juego lo hace la persona. Eso quiere decir que cualquier juguete se adapta y depende de lo que la psicóloga ludotecaria haga en función del objetivo que quiere alcanzar”, expone la coordinadora del proyecto.

La especialista plantea que trabajan con ejes transversales del juego como derecho, el juego inclusivo, como recreación, como prevención de violencia y como elemento para el desarrollo integral de la niñez.

A partir de estos ejes, FUNIPRI definió cuatro áreas de intervención indispensables para tener calidad de vida: las habilidades sociales, las cognitivas y sensoriales, las físicas y las emocionales.

“Desde esta lógica se clasifican los juegos. Hemos hecho fichas de funciones de los juguetes con las ludotecarias para hacer las intervenciones de acuerdo con el trauma”, sostiene la especialista.

Como complemento a estas áreas se contemplaron dos rincones adicionales que son materiales lúdicos para los buenos hábitos y libros.

Para la coordinadora del proyecto, Brenda Amaya la terapia lúdica no solo trata de alcanzar el fin jurídico, sino restablecer el bienestar para la víctima: “hay que hacer un trabajo de reconstrucción y de justicia restaurativa, el niño como víctima no solo necesita

que el agresor sea condenado, sino también, recuperar su estabilidad para volver a su vida y las ludotecas lo están haciendo”.

La herramienta de la Cámara Gesell puede y debe ser utilizada en todo tipo de proceso, sea judicial o administrativo.

La Cámara Gesell es uno de varios medios que garantiza un ambiente no hostil para la protección reforzada de las niñas, niños y adolescentes en el ejercicio de su derecho de acceso a la justicia, pronta, cumplida y no hostil en el sector justicia y de otras personas en condición de vulnerabilidad, aunque no sean menores de 18 años de edad, como las personas víctimas de trata de personas y las mujeres en situación de violencia de género por su condición de mujer.

En la rendición del testimonio, las niñas, niños o adolescentes tienen derecho a ser tratadas con el debido respeto de su dignidad humana, especialmente en lo relativo a su autonomía personal e integridad física y moral.

Por ese motivo, la autoridad judicial no permitirá preguntas que dañen la salud, moral o aspectos psicológicos de las personas menores de dieciocho años de edad. Art. 3 C Pr. Pn. Por regla general debería utilizarse dentro de una petición de anticipo de prueba, pero si ello no fue posible, aún en la vista pública, pueden las partes trasladarse a este recinto para recibir el testimonio de la niñez o adolescencia testigo.

Antecedentes históricos

El dispositivo de la Cámara Gesell (CG) fue creado por el estadounidense Arnold Gesell (1880-1961), que era un psicólogo que se dedicó a estudiar las etapas del desarrollo de los niños. Básicamente, la CG consiste en dos habitaciones con una pared divisoria en la que hay un vidrio de gran tamaño que permite ver desde una de las habitaciones lo que ocurre en la otra –donde se realiza la entrevista-, pero no al revés. Gesell la creó para observar las conductas de los chicos sin que éstos se sintieran presionados por la mirada de un observador.

Por su parte, el acto por el cual dicho experto escucha el relato del niño damnificado, si bien debe ser llevado a cabo observando ciertas previsiones instituidas para evitar su ulterior repetición y a su vez garantizar el derecho de defensa en juicio, no guarda las características propias de una declaración testimonial ni reviste las formalidades de ese medio probatorio en particular, pues tan sólo constituye una entrevista que además debe llevarse a cabo en un ámbito especialmente acondicionado a ese efecto y no en un despacho del órgano instructor, ni mucho menos en la sala de audiencias de un tribunal oral. De todos modos, tanto las partes como la propia agencia judicial que dispone la medida (fiscalía o tribunal), exclusivamente se encuentran habilitados a seguir sus alternativas desde otro sitio, a través de elementos técnicos destinados al efecto, pudiendo intervenir durante su desarrollo sólo en forma indirecta y a través del psicólogo actuante, quien habrá de canalizar sus inquietudes del modo que considere prudente para garantizar la integridad psíquica del menor.

Principios rectores.

En la toma del testimonio de las personas menores de dieciocho años de edad en Cámara Gesell todos los intervinientes deberán cumplir con los siguientes principios rectores establecidos en la LEPINA a favor de la niñez y adolescencia:

a) Principio de igualdad, no discriminación y equidad Todas las niñas, niños y adolescentes son iguales ante la ley. Por tal motivo, no podrá justificarse ninguna distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en criterios tales como sexo, raza, color, edad, idioma, religión, culto, opinión, filiación, origen nacional, étnico o social, posición económica, necesidades especiales, discapacidad física o mental, nacimiento o cualquier otra condición de las niñas, niños, adolescentes o de sus madres, padres,

representantes y responsables, que tengan por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de sus derechos fundamentales¹.

b) Principio del interés superior de la niña, niño y adolescente En la interpretación, aplicación e integración de toda norma y en la toma de decisiones judiciales y administrativas, es de obligatorio cumplimiento el principio del interés superior de las niñas, niños y adolescentes, en lo relativo a asegurar su desarrollo integral y el disfrute de sus derechos y garantías. Se entiende por interés superior de la niña, niño y adolescente toda situación que favorezca su desarrollo físico, espiritual, psicológico, moral y social para lograr el pleno y armonioso desenvolvimiento de su personalidad².

c) Principio de prioridad absoluta La autoridad judicial y administrativa debe garantizar primero los derechos de la niñez y de la adolescencia, especialmente en cuanto a la prestación de auxilio y atención en situaciones de vulnerabilidad y en cualquier otro tipo de atención que requieran³.

d) Naturaleza de los derechos y garantías Todos los derechos de las niñas, niños y adolescentes reconocidos en la normativa nacional e internacional, ratificada por nuestro país, son irrenunciables, inalienables, indelegables, intransigibles, indivisibles e interdependientes⁴.

Con respecto a otras personas en condición de vulnerabilidad, sin importar su edad, también deben cumplirse los principios rectores, generales u otras garantías procesales establecidas a su favor en otras leyes especiales, como las siguientes:

Con respecto a las víctimas de trata de personas:

Principios Generales Art. 4.- Para la aplicación de esta Ley, se tendrán en cuenta los siguientes principios básicos:

¹ Art. 11 *Ley de Protección Integral de la Niñez y adolescencia*. Available at: <http://escuela.fgr.gob.sv/wp-content/uploads/Leyes/Leyes-2/LEY-DE-PROTECCION-INTEGRAL-DE-LA-NI%C3%91EZ-Y-ADOLESCENCIA>.

² Art. 12 Ídem

³ Art. 14 Ídem

⁴ Art. 15 Ídem

f) Principio de no Revictimización: Las personas que participen en los procedimientos administrativo y judicial, deberán evitar toda acción u omisión que lesione nuevamente el estado físico, mental o psicológico de la víctima del delito de trata de personas, sus dependientes o personas responsables, incluyendo la exposición de los casos ante los medios de comunicación. Art. 4 letra f) LECTP.

Con respecto a las mujeres en situación de violencia de género en todo su ciclo de vida:

Garantías Procesales de las Mujeres que Enfrentan Hechos de Violencia

Art. 57.- Garantías Procesales de las Mujeres que Enfrentan Hechos de Violencia A las mujeres que enfrenten hechos de violencia se les garantizará: m) Prestar testimonio en condiciones especiales de protección y cuidado; así como, a utilizar la figura del anticipo de prueba. n) A que se tome en cuenta su estado emocional para declarar en el juicio, y que este sea realizado de manera individual. Art. 57 letras m) y n) LEIV.

DERECHOS DE LA VÍCTIMA Y TESTIGO MENOR DE DIECIOCHO AÑOS DE EDAD Y PRINCIPIOS APLICABLES.

En la realización del acto procesal de la toma del testimonio de las niñas, niños y adolescentes víctimas o testigos de delitos, la autoridad judicial deberá cumplir con los derechos procesales de dicha población, como los detallados a continuación:

- Con los derechos genéricos reconocidos a toda víctima contenidos en el Art. 106 del Código Procesal Penal.
- Con los derechos específicos de las víctimas menores de 18 años de edad establecidos en el Art. 106 No. 10 Código Procesal Penal.
- Con los derechos de acceso a la justicia reconocidos en el Art. 51 LEPINA,
- Con las garantías procesales específicas para las mujeres niñas y las adolescentes, establecidos en el Art. 57 de la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres,

- Con las garantías procesales específicas para niñas, niños y adolescentes establecidas en la Ley Especial contra la Trata de Personas.
- Con cualquier otro derecho reconocido de manera específica en tratados internacionales de derechos humanos o leyes nacionales.

Limitación al derecho de defensa material de la persona imputada.

El derecho de defensa material de la persona imputada en cuanto a su intervención personal únicamente podrá ser limitado por autoridad judicial, en cumplimiento de los derechos de la víctima menor de dieciocho años de edad para garantizar su interés superior.

Ninguna víctima o testigo menor de 18 años de edad será interrogada directamente por la o el imputado ni confrontado por él o con él.

Anticipo de Prueba

Art. 59.- En lo relativo al anticipo de prueba referido a los delitos previstos en el Capítulo anterior, se estará a lo dispuesto en los artículos 213 y 305 del Código Procesal Penal, con las siguientes modificaciones:

- a) Una vez presentada la solicitud de anticipo, la o el juez deberá resolver en un plazo no mayor de cuarenta y ocho horas.
- b) Para la recepción del anticipo de prueba la o el juez deberá utilizar cualquier medio tecnológico tales como: cámaras especiales, video conferencia, grabaciones, circuitos cerrados o cualquier otro medio a fin de garantizar la pureza del acto, para evitar toda forma de revictimización.

Se aplicará en todos los casos cuando una persona sea acreditada como víctima por el procedimiento correspondiente. A las mujeres en situación de violencia de género, de cualquier edad, también se les deberá garantizar el anticipo de prueba testimonial y uso de la Cámara Gesell conforme el Art. 57 letras m) y n) de la LEIV.

ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LA CÁMARA GESELL

La Cámara Gesell es un espacio físico especialmente acondicionado de manera amigable a niñas, niños o adolescentes, para que el acto procesal de la rendición de su testimonio no les cause una nueva victimización.

Está conformada por un solo espacio físico dividido en dos salas por un vidrio unidireccional o de visión unilateral (polarizado): sala de entrevista y sala de observación, esta última cuenta con un área de audio y video; además, cuenta con los dispositivos tecnológicos que permiten la comunicación entre ambas salas, grabando el testimonio rendido para posteriormente reproducirlo en la vista pública.

La descripción de cada espacio es la siguiente:

Sala de Entrevista.

La sala de entrevista cuenta con un micrófono imperceptible, una cámara de filmación y mobiliario adecuado para las víctimas o testigos que participarán en el acto a desarrollarse, conforme su edad o condición y que serán apoyadas por una persona experta en manejo de la conducta humana. Esta sala debe ser impermeabilizada a sonidos externos para que la niña, niño o adolescente no escuche las conversaciones de las partes procesales que están presentes en la Sala de Observación. Los muebles están ambientados a las necesidades de las niñas, niños o adolescentes. La mayoría de estas salas cuentan con un lavamanos y un inodoro al alcance de la estatura de las niñas, niños y adolescentes frente a necesidades de higiene y fisiológica.

Sala de Observación.

La sala de observación es el espacio donde permanecen las partes procesales fuera de la vista directa de la niña, niño o adolescente. Esta sala cuenta con equipo de audio y video para la grabación de la entrevista y el testimonio, un micrófono intercomunicador que solo es utilizado por el juez o jueza que preside la diligencia y sillas.

Área de Audio y Video.

El área de audio y video está ubicada en la misma Sala de Observación; esta área cuenta con el equipo informático y audiovisual actualizado y necesario para llevar a cabo la diligencia y con el personal técnico responsable y entrenado para el manejo del equipo. En algunos centros judiciales también se cuenta con otro espacio denominado Ludoteca o Sala de Espera; esta es una habitación contigua a la sala de entrevista de la Cámara Gesell en la que se cuenta con material lúdico como juegos, juguetes didácticos, colores, papel de colores, etc. en la que se prepara al niño, niña o adolescente para disminuir su ansiedad o temor ante la diligencia judicial que se va a desarrollar.

Actualmente también se les llama “Sala de Espera”, ya que no todas las instalaciones judiciales cuentan con Ludoteca, algunas solo cuentan con una sala adjunta donde pueden esperar incluso familiares que acompañan a la víctima. El reto es la creación de una Ludoteca en todos los lugares. A la fecha, no solo los Centros Judiciales cuentan con Cámara Gesell, también han construido esta herramienta algunas instituciones públicas como la Fiscalía General de la República dentro de sus oficinas fiscales de Zaragoza, Santa Tecla, Soyapango, entre otras, y algunas universidades privadas que brindan cursos sobre el uso de la Cámara Gesell, por lo que en caso de saturación del espacio de esta herramienta en los Centros Judiciales, o por ser más cercano al domicilio de la víctima menor de 18 años de edad, la autoridad judicial puede apoyarse con estas instancias y realizar la diligencia de anticipo de prueba de niñas, niños y adolescentes en estos espacios externos al Centro Judicial, de acuerdo a la facultad otorgada en el

Art.138 Inc. 1º. y 303 Inc. 2º. Código Procesal Penal de poder constituirse en cualquier lugar del territorio nacional.

La Cámara Gesell es solo una de varias herramientas que pueden utilizarse para que el acto procesal de toma del testimonio no revictimice a la niña, niño o adolescente, víctima o testigo de delito; implementándose su uso para garantizar el cumplimiento del derecho de acceso a la justicia a esta población conforme lo establecen el Art. 106 No.10) lit. e) Código Procesal Penal y el Art. 51 letra d) de la LEPINA que exige brindarles: “Facilidades para la rendición de su testimonio en ambientes no formales ni hostiles”.

La Corte Suprema de Justicia ha decidido que la facilidad que se brindará para la rendición del testimonio de niñas, niños y adolescentes víctimas y testigos de delito se realizará, por el momento, en Cámara Gesell, por ser éste un espacio no formal, no hostil y que facilita la grabación del testimonio rendido como anticipo de prueba para ser reproducido en la vista pública.

POLITICA, LEGISLACION Y GOBERNANZA

El Modelo Nacional de Respuesta (MNR) es considerado un marco relevante para guiar las medidas nacionales integrales y un marco objetivo puesto que, independientemente de los contextos políticos, la organización institucional, los enfoques, las capacidades técnicas y financieras, puede ser utilizado por cualquier país para identificar sus brechas o buenas prácticas en el abordaje de la explotación y el abuso sexual de niñas, niños y adolescentes en línea. El MNR también se ha utilizado como base o referencia para el desarrollo de políticas públicas, guías o protocolos para la respuesta coordinada y multisectorial, considerando las necesidades locales y el contexto socio-político de cada país. En ese sentido, el MNR es un marco de referencia y una herramienta de análisis que ayuda a que los países identifiquen sus brechas y buenas prácticas, a través del estudio y análisis de la aplicación o de la existencia de 20 capacidades específicas.

El sector de política, legislación y gobernanza al que se refiere el MNR implica la existencia de:

- Compromiso nacional del más alto nivel con la prevención y respuesta al abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.
- Comprensión integral del abuso sexual de NNA dentro de los más altos niveles de gobierno y la aplicación de la ley.
- Disposición para trabajar y coordinar los esfuerzos de múltiples partes interesadas para garantizar la mayor protección de las víctimas y mejorar la respuesta a los delitos de abuso sexual de NNA.

CAPACIDAD 1: LIDERAZGO

¿En qué consiste la capacidad?

Contar con un órgano nacional intersectorial responsable, con un mandato claro y recursos para proteger a NNA de la explotación y el abuso sexual en línea, y con la voluntad de colaborar a nivel internacional.

- El Consejo Nacional de la Niñez y la Adolescencia (CONNA) fue el ente rector en materia de niñez y adolescencia, y fue la instancia encargada de la elaboración de la Política Nacional de Protección de la Niñez y Adolescencia (PNPNA), así como de políticas especializadas y planes. El CONNA fue también la Institución encargada de coordinar y articular a las instituciones que integran el Sistema Nacional de Protección Integral.
- El Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y Adolescencia (ISNA), fue la institución gubernamental pionera en implementar programas y servicios innovadores que contribuyeron a garantizar el goce y cumplimiento pleno de los derechos de la niñez y la adolescencia en El Salvador.
- A partir del Decreto de la Ley Crecer Juntos para la Protección Integral de la Primera Infancia, Niñez y Adolescencia, en adelante Ley Crecer Juntos, se disuelven el CONNA

y el ISNA y se crea el Consejo Nacional de la Primera Infancia, Niñez y Adolescencia, en adelante CONAPINA⁵.

- A partir de enero de 2023 el CONAPINA ejerce la rectoría en materia de protección integral de los derechos de la niñez y de la adolescencia, siendo sus funciones primordiales: la defensa efectiva de los derechos de las niñas, niños y adolescentes; la coordinación del Sistema Nacional de Protección Integral; y, la formulación y evaluación de la Política Nacional⁶.

- Asimismo, se creó el Instituto Crecer Juntos referente en materia de Primera Infancia, con énfasis en la atención de niñas y niños desde su gestación hasta cumplir los cuatro años, el cual también formará parte del Sistema Nacional de Protección⁷.

- A partir de enero de 2023 el CONNA y el ISNA se fusionaron para dar vida al CONAPINA. En la práctica se desconoce cómo se llevará a cabo la fusión, transformación y ejecución de sus operaciones y servicios.

- El Sistema Nacional de Protección Integral de la Primera Infancia, Niñez y Adolescencia, también denominado “Sistema de Protección Integral”, es el conjunto coordinado y articulado de órganos, entidades o instituciones, públicas y privadas, que tiene como objetivo primordial garantizar el pleno goce de los derechos de la Primera Infancia, niñez y adolescencia.

- Por otro lado, la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (SIGET) es la entidad estatal que regula y supervisa los sectores de electricidad y telecomunicaciones y quien acompaña la evolución tecnológica de los sectores regulados en beneficio de los usuarios y de su seguridad. En ese sentido, la SIGET

⁵ Art. 289 *Ley Crecer juntos. Crecer Juntos*. Available at: <https://www.crecerjuntos.gob.sv/>

⁶ Art. 152 *Idem*

⁷ Art. 175 *Ley Crecer juntos. Crecer Juntos*. Available at: <https://www.crecerjuntos.gob.sv/>

regula las acciones de las empresas proveedoras de internet (ISP, por sus siglas en inglés) en El Salvador.

- En noviembre de 2022 la Asamblea Legislativa aprobó las reformas a la Ley Especial para la Intervención de las Telecomunicaciones. Estas reformas fueron impulsadas debido a la evolución de la criminalidad a raíz de la aparición de nuevas herramientas tecnológicas. Entre las reformas realizadas, se encuentra la reforma al art. 5 el cual reza de la siguiente manera: “Art.5 únicamente podrá hacerse uso de la facultad de intervención prevista en esta Ley en la investigación y el procesamiento de los siguientes delitos: 4) pornografía, utilización de personas menores de dieciocho años e incapaces o deficientes mentales en pornografía y posesión de pornografía; 9) comercio de personas, tráfico ilegal de personas, trata de personas y su forma agravada; 15) los delitos contemplados en la Ley Especial contra los Delitos informáticos y conexos, cometidos bajo la modalidad de crimen organizado”.

- En materia de investigación de AESNNA en línea, la Policía Nacional Civil (PNC) cuenta con la Unidad de Delitos Informáticos (conocida como Unidad de Cibercrimen) y en la Fiscalía General de la República (FGR) se encuentra la Fiscalía Adjunta para la Mujer, Niñez y Adolescencia, quienes cuentan con la Unidad de Atención Especializada para la Mujer, Niñez y Adolescencia (UAEMNA)

CAPACIDAD 2: LEGISLACIÓN

Hallazgos ¿En qué consiste la capacidad?

Contar con un marco jurídico completo y eficaz para enjuiciar delincuentes y proteger a los NNA de todas las formas de abuso y explotación sexual, de conformidad con las normas internacionales de Derechos Humanos. Además, contar con disposiciones legales que protejan a NNA de su criminalización por participar en el intercambio de MESNNA autoproducido.

- El Salvador ha ratificado la Convención sobre los Derechos del Niño, así como el Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la Venta

de Niños, la Prostitución Infantil y la Utilización de Niños en la Pornografía; el Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la Trata de Personas, especialmente mujeres y niños; la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional; y la Convención Internacional para la Represión de la Trata de Mujeres y Niños.

- Además, en la nueva Ley Crecer Juntos se establece que el Estado está comprometido con el principio de progresividad en el enfoque de protección integral de la Primera Infancia, niñez y adolescencia, por lo que ha considerado las observaciones específicas para el país por parte del Comité de los Derechos del Niño de la Organización de las Naciones Unidas, órgano intérprete y vigilante de la aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño, el cual recomendó en 2018 mejoras legislativas en esta materia.

- El Código Penal (art. 172-173), la Ley Crecer Juntos (art. 78 y 102), las reformas a la Ley Especial para la Intervención de las Telecomunicaciones (Art. 5), y las reformas a la Ley Especial contra los Delitos Informáticos y Conexos (Art. 28 A, 28 B y 28C), hacen referencia a los delitos y/o términos “pornografía”, “contenido pornográfico”, “seducción”, “Intercambio de mensajes de contenido sexual con niñas, niños y adolescentes”, y “extorsión sexual”.

- El Salvador desarrolla políticas, planes y estrategias a favor de las NNA, en los cuales se retoma el combate a la explotación y violencia sexual. Entre ellas se tiene:

a) Política Nacional de Protección Integral de la Niñez y de la Adolescencia (2013-2023).

b) Estrategia Nacional Intersectorial de Prevención del Embarazo en las Niñas y Adolescentes (2017-2027). c) Política Nacional para la Erradicación de la Trata de Personas en El Salvador (2012).

CAPACIDAD 3: APLICACIÓN DE LA LEY

El sector de justicia penal al que se refiere el MNR requiere la existencia de:

- Investigaciones, sentencias y administración de delincuentes efectiva y exitosa.
- Fuerzas del orden y poder judicial con conocimiento, habilidades, sistemas y herramientas necesarias para realizar investigaciones centradas en las víctimas y asegurar resultados judiciales positivos.
- Gestión de los agresores sexuales y prevención de su reincidencia.

¿En qué consiste la capacidad? Hallazgos Poseer habilidades técnicas y humanas para investigar el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes en línea y fuera de línea, incluyendo casos transfronterizos. Asimismo, las fuerzas del orden deberán recibir capacitaciones sobre trauma y deberán coordinarse con instancias que brinden servicios de apoyo a las víctimas. • La Policía Nacional Civil (PNC) y la Fiscalía General de la República (FGR) son las instituciones responsables de investigar el AESNNA en línea y fuera de línea en El Salvador. En caso de sospecha de abuso y explotación, cualquier persona puede dar aviso o interponer una denuncia ante estas instancias y ante las Juntas de Protección, quienes tienen presencia en cada uno de los 14 Departamentos del país.

•Internamente, en la PNC los reportes deben presentarse ante la División Central de Investigaciones y la Unidad de Delitos Informáticos (conocida como Unidad de Cibercrimen). Por su parte, dentro de la FGR también se encuentra la Fiscalía Adjunta para la Mujer, Niñez y Adolescencia, quienes cuentan con unidades especializadas como la Unidad de Atención Especializada para la Mujer, Niñez y Adolescencia (UAEMNA).

•A la plataforma del Centro Nacional para Niños Desaparecidos y Explotados (NCMEC, por sus siglas en inglés), tienen acceso la Embajada de Estados Unidos en El Salvador a través del Departamento de Homeland Security Investigations (HSI), y por parte de las autoridades salvadoreñas tiene acceso la PNC por medio de la Unidad de Delitos Informáticos y la División de Investigación Criminal Transnacional (DICT). Según fuentes de la Embajada próximamente tendrá acceso la FGR.

- Los reportes de la CyberTipline de NCMEC son revisados periódicamente por HSI, ellos realizan una valoración de la información de acuerdo con la legislación salvadoreña, una vez seleccionados los casos se procede a la traducción al español para cada reporte, se remite luego a la Unidad de Delitos Informáticos o a la DICT, y ellos luego remiten el caso a FGR.
- En 2022, HSI recibió 1442 reportes de NCMEC en El Salvador.
- Los encargados de realizar las investigaciones son fiscales, con formación en ciencias jurídicas, y analistas e investigadores de la policía. En la Unidad de Delitos informáticos los investigadores (9 personas) son policías con conocimientos en ciencias de la computación. El personal ha recibido capacitaciones en cibercrimen y “digital forensics” por parte de entidades y organismos internacionales.
- La Unidad de delitos informáticos no posee herramientas técnicas y tecnológicas suficientes para realizar sus investigaciones, únicamente equipo informático para oficina. Por otro lado, una persona en la Unidad de Delitos Informáticos tiene acceso a CPS para todo el país; también poseen la licencia UFED 4PC del proveedor Cellebrite, licencias de XRY Cloud y XRY para extracciones lógicas y físicas del proveedor MSAB.
- En la Academia Nacional de Seguridad Pública (ANSP) no existen programas educativos especializados sobre protección a niños, niñas y adolescentes del abuso y explotación sexual en línea. Se destaca que, en ocasiones, la Policía Nacional Civil (Departamento de prevención) brinda charlas en centros escolares sobre prevención de la violencia en general.

CAPACIDAD 4: SISTEMA JUDICIAL Y FISCALIA

¿En qué consiste la capacidad?

Tener formación especializada en explotación y abuso sexual infantil y delincuencia facilitada por la tecnología, así como Protocolos adaptados a NNA y con un enfoque centrado en la víctima.

- Para la investigación de delitos de AESNNA existe en la Fiscalía las Unidades de Atención Especializada para la Mujer, Niñez y Adolescencia.
- El poder judicial no cuenta con juzgados especializados para conocer los delitos relacionados a la trata de personas y el AESNNA como una modalidad de la trata de personas específicamente. Sin embargo, existen instancias denominadas Cámaras Especializadas de Niñez y Adolescencia y los Juzgados Segundo y Tercero especializados de Niñez y Adolescencia.
- El poder judicial no cuenta con una comprensión clara sobre las circunstancias en las que pueden presentarse casos de AESNNA, la vulnerabilidad de las víctimas y las metodologías y perfiles de los agresores en línea y fuera de ella, por lo que fuentes de la Fiscalía Adjunta señalan que es urgente dicha formación para jueces y fiscales. • A nivel de la Fiscalía, la Escuela de Capacitación Fiscal realiza cursos para la formación de los fiscales en materia de investigación de delitos informáticos, pero afirman que se necesita capacitación especializada y profunda en el tema de AESNNA en línea. En cuanto a herramientas tecnológicas que permitan entrevistar a las niñas, niños y adolescentes en los procesos penales y en los tribunales salvadoreños, se cuenta con la Cámara Gesell para evitar la revictimización de NNA.
- Sobre las redes de apoyo o remisión para NNA, sus padres, tutores o cuidadores, la FGR cuenta con Rutas de Atención a víctimas, en las cuales hay psicólogos para dar el debido seguimiento a las víctimas. De forma recurrente, la FGR solicita apoyo a las Juntas de Protección para intervención psicológica para las NNA víctimas, o para sus padres, madres o cuidadores.
- En diciembre de 2021, la Asamblea Legislativa aprobó una reforma a la Ley Especial Contra los Delitos Informáticos y Conexos, en la que se establece en su artículo 35 A que tanto la PNC como la FGR, deben asegurar que el personal de investigaciones y

fiscales auxiliares cuenten con el conocimiento necesario y la actualización constante para la realización de sus atribuciones y el combate de los delitos informáticos; y en su art. 35 B establece que la PNC y la FGR podrán contar con Unidades de Investigación Científica de los Delitos Informáticos, Tratamiento y Análisis de la Evidencia Digital, que permitan realizar las pericias de auditoría informática forense.

MANEJO DE CAMARAS GESELL EN EL CENTRO JUDICIAL ISIDRO MENENDEZ

En el año 2011, como una iniciativa de USAID y UNICEF, el centro judicial Isidro Menéndez recibió una donación de las 2 Cámaras Gesell que se encuentran a la fecha. Sin embargo, a medida iba pasando el tiempo, se fueron construyendo más cámaras a nivel nacional.

Actualmente se cuentan con las siguientes:

- San Salvador (Isidro Menéndez): 2
- Soyapango: 1
- Ciudad Delgado: 1
- Santa Tecla: 1
- Santa Ana: 1
- Chalatenango: 1
- Ilobasco: 1
- San Vicente; 1
- San Miguel: 1
- Zacatecoluca: 1 (en proceso)
- San Francisco Gotera: 1

Al momento la coordinación de las cámaras está a cargo de Lic. Fortin y Lic. Doris Rivas.

Existe con Comité Consultivo, donde crearon el Acuerdo 24P. Las cámaras Gesell se construyeron en un inicio para ser utilizadas por NNA, sin embargo debido a la

experiencias de cada Centro Judicial y a la demanda de usuarios víctimas de violencia, se extendió la población para el uso de las mismas: Mujeres, Adulto Mayor y Personas con Capacidades Especiales.

Ruta a seguir de usuarios de Cámaras Gesell.

Paso 1: Se cita con requerimiento fiscal enviado por FGR o Juzgado de Paz para audiencia inicial.

Paso 2: Son recibidos por las licenciadas psicólogas de Ludotecas, en este punto ellas preparan a la víctima psicológicamente, explicando el proceso de la entrevista en la Cámara. Mientras espera el menor, licenciadas ludotecarias se encargan de realizar dinámicas para la preparación con los recursos lúdicos con los que cuentan.

Paso 3: Psicóloga de Medicina Legal (perito) realiza el reconocimiento y el report con la víctima.

Paso 4: El perito entra solo con la víctima, no importando si es menor de edad, no entrando ningún responsable del menor.

Paso 5: Al otro lado de Cámara se encuentran. Fiscal, Juez y Abogado Defensor del Imputado junto al Imputado. En la misma sala se encuentran los responsables del menor junto a custodios, esto con el fin de evitar discusiones entre ellos. El juez puede decidir dejar a los padres del menor en ludotecas esperando, según estado emocional de responsables.

Paso 6: Si no existe un representante legal de menor, se contacta para la audiencia un Procurador de Familia.

Los técnicos encargados de manejo de Cámaras Gesell están altamente capacitados para atender dichas entrevistas, en un inicio en ese espacio pequeño donde están en la

Cámara con fiscal, juez y las demás personas, se encontraban los técnicos, sin embargo por la pandemia del COVID-19, se tomo la iniciativa de que el área técnica, encargada de la grabación se colocaran en habitación distinta y desde ahí por medio de videos y grabaciones se hace la entrevista a distancia. Esto ayudo a que, en la actualidad, muchas audiencias se hacen en línea cuando los agresores se encuentran en bartolinas para que no exista contacto directo con la víctima.

Por lo general, se realizan 8 grabaciones al día, con una duración de aproximadamente 30 a 45 minutos cada uno, máximo una hora por cada caso, donde en ese tiempo va incluido el reconocimiento inicial por parte de perito psicológico hacia la víctima.

Existen razones por las cuales se puede suspender una grabación en Cámaras Gesell como las siguientes:

- Enfermedad de victima o de agresor justificada.
- Cuando la víctima se encuentra muy vulnerable y no apta para la audiencia.
- Cuando no se presenta alguna de las partes legales involucradas (fiscal, abogado defensor de agresor, juez)
- Situación de emergencia nacional.

Según cada caso, puede requerirse más de una grabación en cámara por victima para su protección, por ejemplo, cuando existe un FEMINICIDIO y se necesita el relato de varios testigos pueden requerirse varias audiencias. En la mayoría de los casos únicamente con una grabación basta para el testimonio final y así no se revictimiza.

En algunos casos más graves, se puede llegar a distorsionar la voz, sobre todo de las víctimas y testigos claves del caso para la misma protección.

Al final se entrega un CD con la grabación de la entrevista de Cámara UNICA Y EXCLUSIVAMENTE al juzgado correspondiente de cada caso y ellos deben firmar de recibido, esa grabación no debe entregarse a ninguna persona particular por la misma protección de las víctimas.

Cuando el menor adolece una capacidad especial por ejemplo si es SORDO MUDO, antes de la entrevista se solicita un intérprete de lenguaje de señas para ayudar a la recolección de evidencia.

En la actualidad, el Centro Judicial más moderno que cumple los lineamientos de espacio y el equipo ideal para la entrevista es el Centro Judicial Integrado de Santa Tecla ya que se inauguró en el presente año.

CAPITULO 3

3.1- Tipo y diseño general del estudio.

DESCRIPTIVO CUANTITATIVO

Es un método de estudio porque permite el análisis de datos estadísticos que van a ser cuantificables de una forma estructuradas, a través de frecuencias y porcentajes y cada uno se obtendrá mediante el instrumento de encuesta.

Es descriptivo ya que se realizará el estudio de acuerdo a un momento en particular.

3.2- Lugar y periodo de la investigación.

2 Ludotecas y 2 Cámaras Gesell instaladas en Centro Judicial Isidro Menéndez. Corte Suprema de Justicia de El Salvador, Centro de Gobierno.

Periodo de investigación: Mayo a Diciembre de 2023

3.3- Definiciones operacionales (operacionalización).

Variable	Definición Operacional	Indicadores	Valores	Escala	Unidad de Medida
Uso de Cámaras	Resultado de la interacción de todas las variables en	Aspectos administrativos	Adecuado Inadecuado Adecuado	De intervalo	Cuantitativo Cuantitativo

Personal empleado	la gestión de Cámaras Gesell	Políticas de acceso	Inadecuado	De intervalo	Cuantitativo
			Adecuado		
		Tiempo disponible	Inadecuado	De intervalo	
			Adecuado		
		Carga laboral	Inadecuado		
				De intervalo	
		Distribución de usuarios	Si se cumple		
			No se cumple		
				De intervalo	
		Demanda de servicio	Adecuado Inadecuado		
		De intervalo			
	Aumento de número de pacientes asignados	Adecuado Inadecuado	De intervalo		
		Adecuado Inadecuado		Cuantitativo	

		Facilidad de la atención		De intervalo	
		Tiempo de Espera	Se cumple No se cumple	De intervalo	Cuantitativo
		Recursos materiales	Adecuado Inadecuado	De intervalo	Cuantitativo
		Uso de guía o protocolo	Se cumple No se cumple	De intervalo	Cuantitativo
		Infraestructura	Adecuado Inadecuado	De intervalo	Cuantitativo

3.4- Universo de estudio, tipo y tamaño de muestra, criterios de inclusión y exclusión.

No se realiza obtención de muestra ya que la población es bien pequeña (48 usuarios).

Criterios de inclusión: NNA que asisten a Cámaras Gesell que actualmente están en proceso judicial.

3.5- Procedimientos para la recolección de información, instrumentos a utilizar y métodos para el control de calidad de los datos.

Se realizará un instrumento para recolección de datos, el cual será la ENCUESTA.

Dicho instrumento se pasará en horas hábiles cuando estén citados los NNA para la terapia lúdica y que pasaran a Cámaras Gesell a declaración. Por ejemplo, si hay 8 NNA citados, a cada uno se le ira pasando el instrumento de manera individual antes de ingresar a Ludotecas.

Se pasará un total de 48 instrumentos ya que es el Universo de estudio, que comprende NNA.

Según la necesidad y la disponibilidad de tiempo de la estadía del menor en Ludotecas y su posterior entrevista de Cámaras Gesell, se realizará con ayuda de las 2 Licenciadas encargadas de Ludotecas y por mi persona.

Para el control de calidad, estaré supervisando cuando cada Licenciada pase el instrumento.

3.6- Pilotaje.

Se citarán días diferentes a los NNA, Ludoteca 1 y Ludoteca 2 para llevar mejor control para el instrumento. Ya que personalmente estaré supervisando cuando una licenciada este pasando el instrumento de manera alterna por la saturación de audiencias en Cámaras Gesell, se harán en días diferentes ambas ludotecas.

Se supervisará que la encuesta se pase con lenguaje sencillo y a nivel de los NNA para mayor comprensión y evitando la revictimización de los usuarios.

3.7- Plan de análisis de los resultados.

Se realizará el cruce de variables, que comprende la frecuencia y porcentaje de cada variable.

Como es un estudio DESCRIPTIVO, se utilizará para el cruce de variables el Software Excel, de Microsoft Office para la tabulación, el uso de tablas y graficas.

Se utilizara la escala del 1 al 5, donde el valor de 1 será el dato mínimo y el valor de 5 será el dato máximo.

3.8- Métodos y modelos de análisis de los datos según tipo de variables.

Por ser un estudio DESCRIPTIVO EXPLORATORIO, se realizará el análisis de datos obtenidos por medio del cruce de variables.

3.9- Programas para utilizar para análisis de datos.

Se utilizará el Software de Microsoft Office, Excel, ya que con el se realizara la tabulación de los datos obtenidos y se colocara en tablas para realizar su gráfica correspondiente a cada pregunta que se realice del instrumento.

3.10- Consideraciones éticas en las investigaciones con sujetos humanos.

Se guardará la confidencialidad de los menores de edad ya que no se divulgará en ningún momento sus identidades, la encuesta es de manera personal y no se solicitara información que vulnere sus derechos, sobre todo por ser víctimas de violencia. Además, no se revictimizará ya que la encuesta va encaminada en la atención que se brinda en el Centro Judicial sin tocar el tema de la violación de sus derechos por ser sujetos vulnerables.

Se aplicará en este estudio los 4 Principios de BIOETICA:

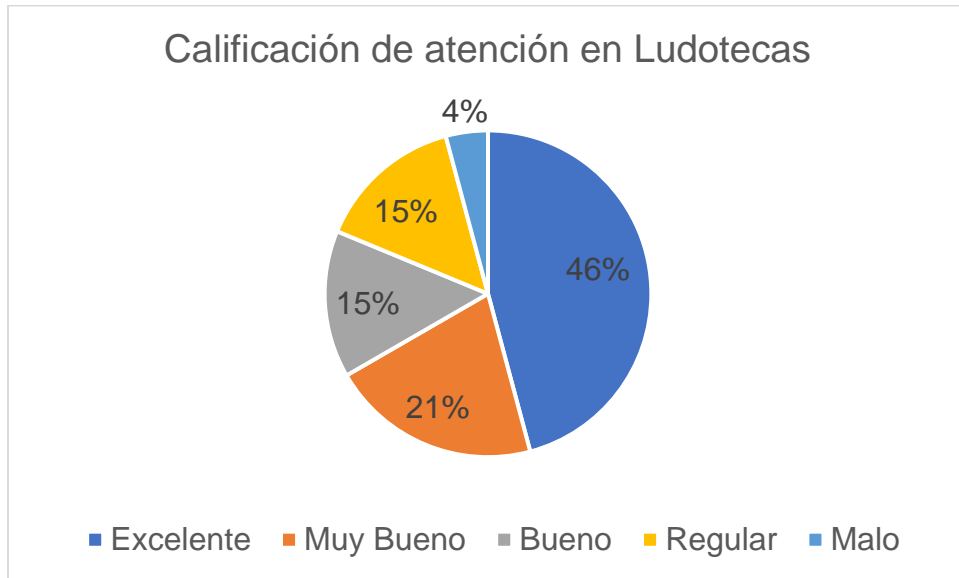
1. Autonomía: los NNA son responsables de tomar sus propias decisiones y sus representantes legales de igual manera, ya que se les solicitara el Consentimiento Informado para participar en la investigación. Todo el proceso será con previa autorización de los mismos.
2. Justicia: todos los participantes serán tratados de la misma manera sin distinción de edad, raza o condición social o económica, ya que se aplicara la igualdad para todos, respetando su integridad física y mental
3. Beneficencia: Se respetara de manera irrevocable el bienestar físico y mental de los NNA que participen en el presente estudio, además se cumplirá con la total confidencialidad de la información y el respeto hacia los participantes.
4. No Mal Eficiencia: por ningún motivo o circunstancia se hará daño físico o mental hacia los NNA que participen en el presente estudio.

ANALISIS DE RESULTADOS

Ilustración 1

Gráfico Calificación de atención en Ludotecas

¿Cómo considera usted que es la atención que se brinda en Ludotecas?



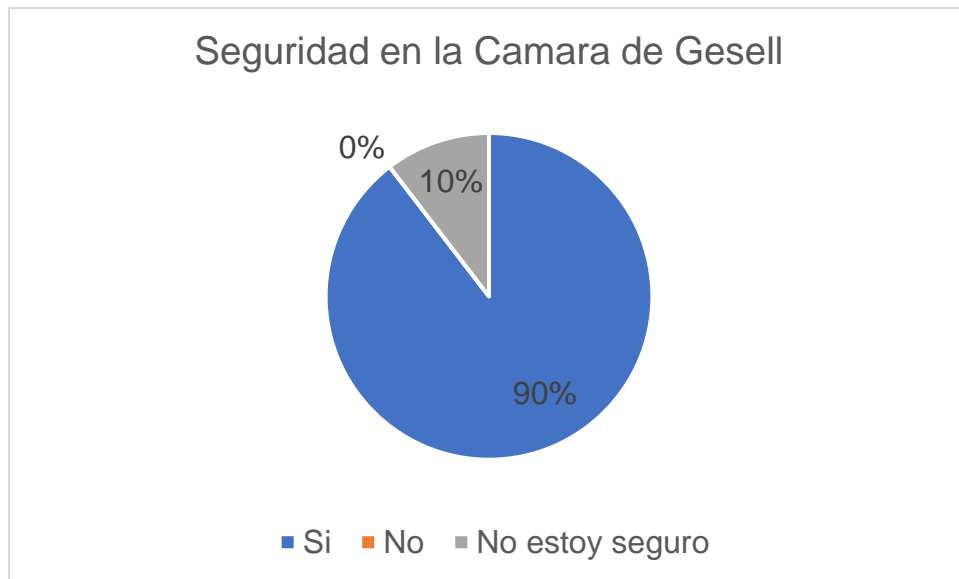
Fuente: Encuesta dirigidas a NNA que asisten a ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez

Como se puede observar en el gráfico anterior de la población en estudio, un 46% afirma que la atención brindada en Ludotecas es excelente, un 21% muy bueno, 15% bueno y regular y un 4% malo. Esto es importante ya que la mayoría de la población de NNA está satisfecha con la atención que se brinda en Ludotecas del Centro Judicial previa y post declaración en las Cámaras Gesell.

Ilustración 2

Gráfico Seguridad en la Cámara Gesell

¿Se siente seguro/a estar en la Cámara de Gesell durante la entrevista del profesional?



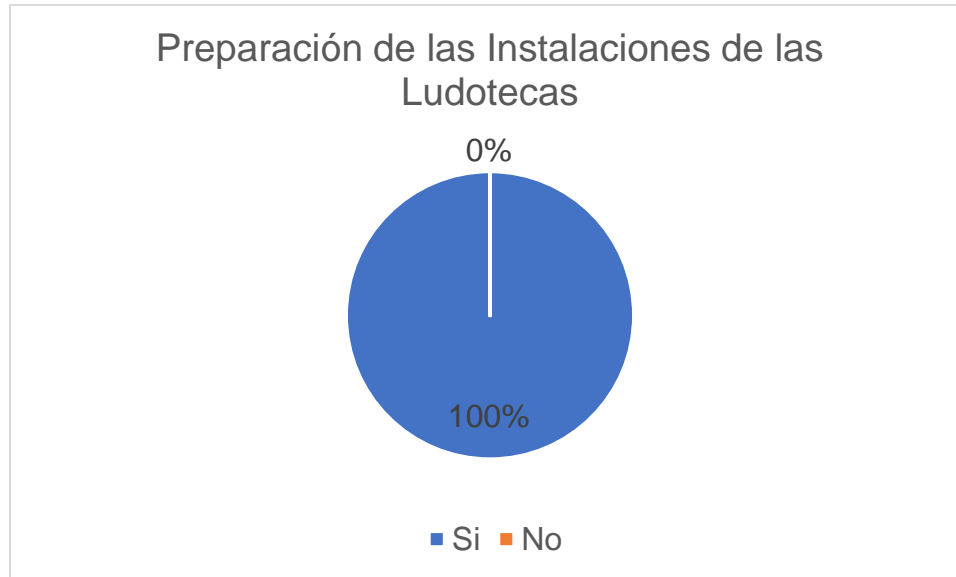
Fuente: Encuesta dirigidas a NNA que asisten a ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez

Como se evidencia en la gráfica anterior, el 90% de NNA encuestados se siente seguro durante la entrevista en Cámaras Gesell, mientras que el 10% de entrevistados no se siente seguro. Esto es crucial para la investigación, porque las Cámaras Gesell fueron diseñadas para que la víctima se sienta segura en su declaración, pero como evidenciamos no es la totalidad de encuestados la que se siente seguros.

Ilustración 3

Gráfico Preparación de Instalaciones de las Ludotecas

¿Considera que las instalaciones de las Ludotecas son adecuadas para la preparación pre-declaración en Cámaras Gesell?



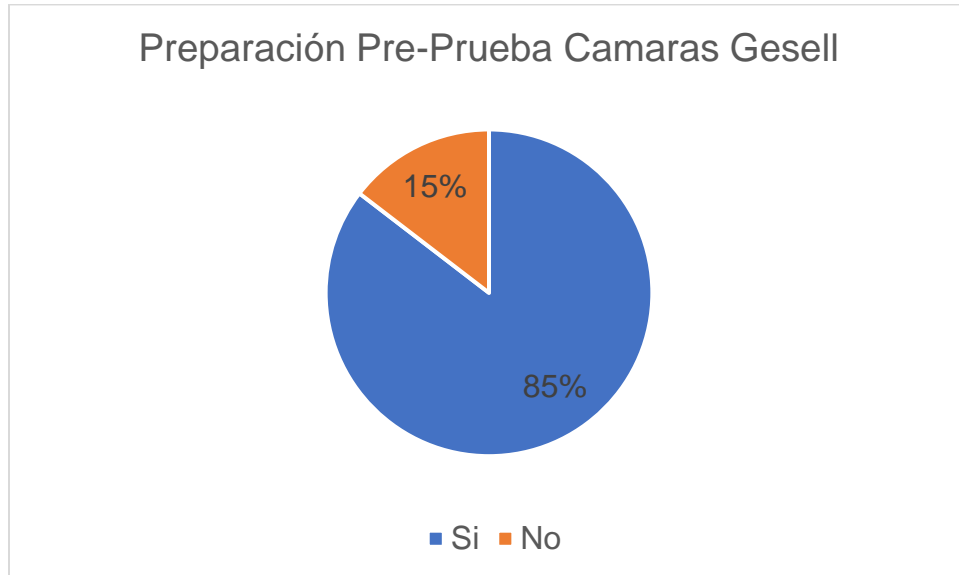
Fuente: Encuesta dirigida a NNA que asisten a ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez

Con respecto a la gráfica anterior, podemos evidenciar que el total de NNA encuestados considera que las instalaciones de Ludotecas SI son adecuadas para la preparación que se les brinda pre declaración en las Cámaras. Es importante con respecto a la pregunta anterior, que aunque las instalaciones de ludotecas son adecuadas para el total de NNA, existe un pequeño porcentaje que no se siente seguro en la Cámara Gesell.

Ilustración 4

Gráfico Preparación Pre – Prueba Cámaras Gesell

¿Cree que la preparación pre-prueba en Cámaras Gesell que brindan las licenciadas de Ludotecas es idónea para la declaración?



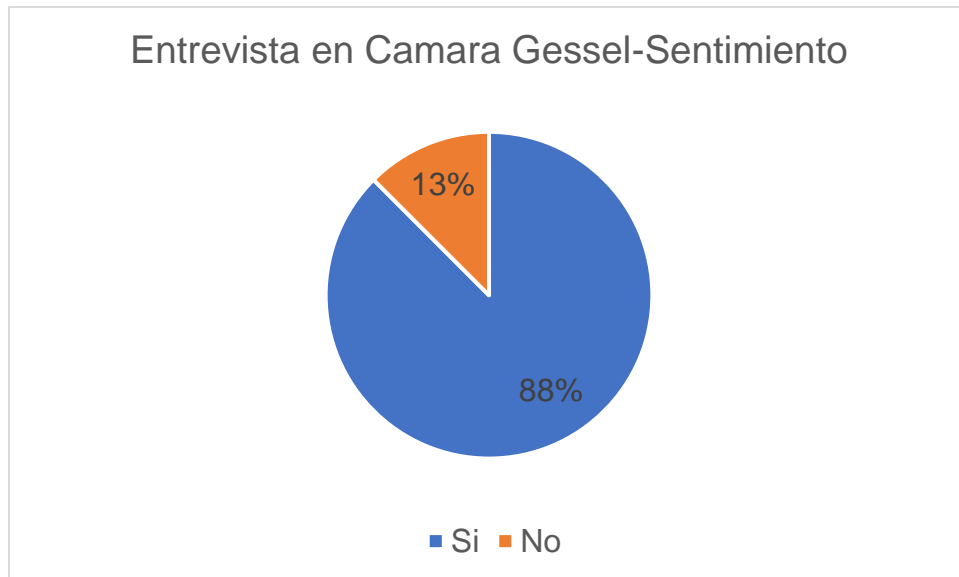
Fuente: Encuesta dirigidas a NNA que asisten a ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez

Con respecto a este gráfico, podemos evidenciar que un 85% de NNA encuestados considera que la preparación pre-prueba en Cámaras Gesell que brindan las licenciadas ludotecarias es idónea para la declaración de su testimonio, con respecto al 15% que considera que no es adecuada dicha preparación. Esto es muy importante ya que verificamos que siempre existe un porcentaje, minoritario, que no se siente satisfecho con la preparación previo a dar su declaración.

Ilustración 5

Gráfico Entrevista en Cámara Gessel-Sentimiento

¿Siente que durante la entrevista en Cámara Gesell se revive el momento doloroso que ha sufrido previamente?



Fuente: Encuesta dirigidas a NNA que asisten a ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez

Con respecto a el grafico anterior, podemos evidenciar que el 88% de NNA encuestados revive el momento doloroso durante su entrevista en la Cámara Gessel, mientras que un 13% no lo revive. Esto es crucial, porque con esa finalidad se crearon las Cámaras, para que la victima de su declaración una vez mientras se graba su declaración y así se evita la re victimización.

Ilustración 6

Gráfico Material en Ludotecas

¿Considera que el material que se utiliza en Ludotecas se encuentra en buenas condiciones?



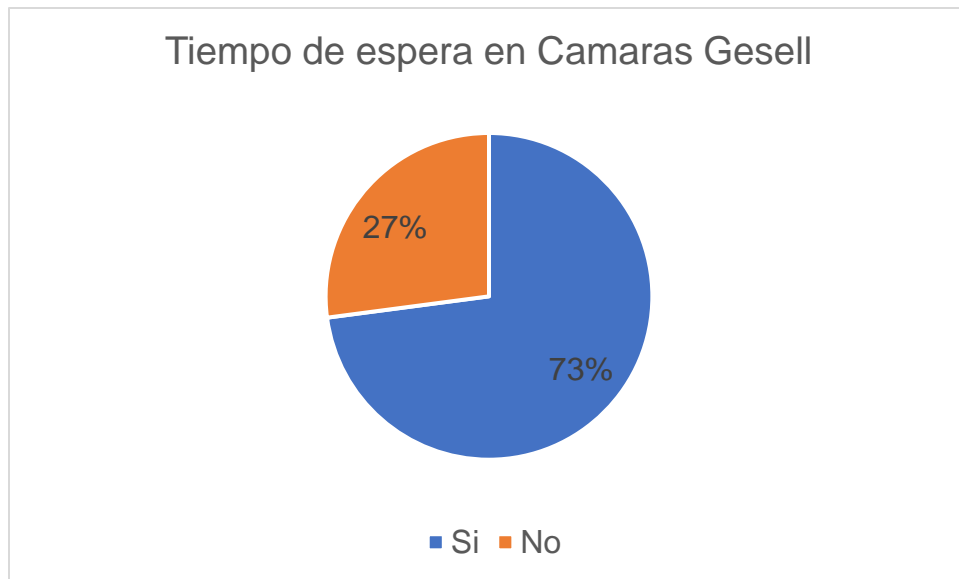
Fuente: Encuesta dirigidas a NNA que asisten a ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez

Con respecto a este gráfico, podemos observar que el 100% de la población en estudio considera que el material que se utiliza en Ludotecas se encuentra en buenas condiciones. Esto es importante recalcar, que cada juguete o material que se deteriora o se arruina se descarta y se consiguen donaciones para el uso de los mismos.

Ilustración 7

Gráfico Tiempo de espera en Cámaras Gesell

¿Cuánto es el tiempo de espera para brindar la declaración en Cámaras Gesell ?



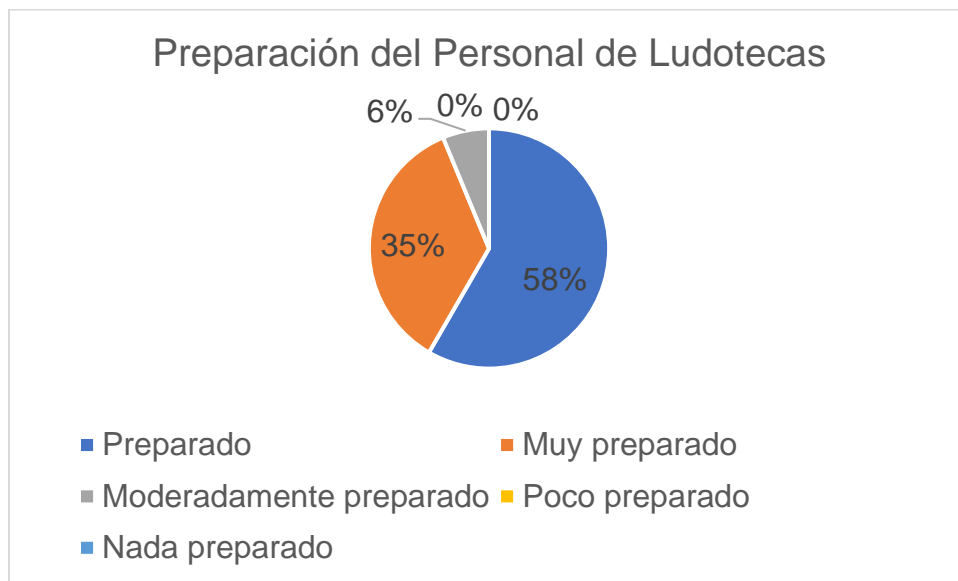
Fuente: Encuesta dirigidas a NNA que asisten a ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez

Con respecto a este gráfico, podemos observar que la mayoría de NNA encuestados (73%) considera que el tiempo de espera para brindar la declaración es de 1 hora a 2 horas, sin embargo un 27% contestó que es de 30 minutos a 1 hora el tiempo de espera. Esto es relativo, ya que ha habido ocasiones donde por circunstancias ajenas a las ludotecas o Cámaras Gesell, el tiempo se hace prolongado, como por ejemplo atraso de jueces o fiscales, declaraciones previas con otras víctimas y otras más.

Ilustración 8

Gráfico Preparación de Personal de Ludotecas

¿Cómo considera usted al personal de Ludotecas en la atención pre y post declaración en Cámaras Gesell?



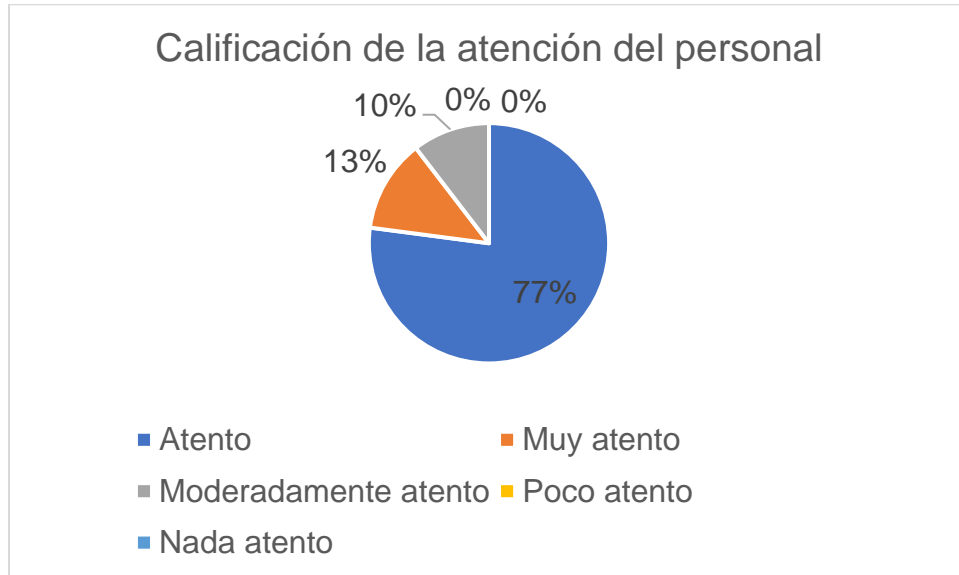
Fuente: Encuesta dirigida a NNA que asisten a ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez

Podemos evidenciar en el presente gráfico que del total de NNA encuestados, el 58% considera que el personal de Ludotecas está preparado para desempeñar sus funciones, un 35% considera que está muy preparado y un 6% moderadamente preparado. Por lo que evidenciamos que ningún NNA encuestado considera que el personal se encuentra poco o nada preparado y esto es imprescindible evidenciar en esta investigación.

Ilustración 9

Gráfico Calificación Actitud de Personal

¿Cómo considera la actitud del personal en cuanto a la atención brindada?



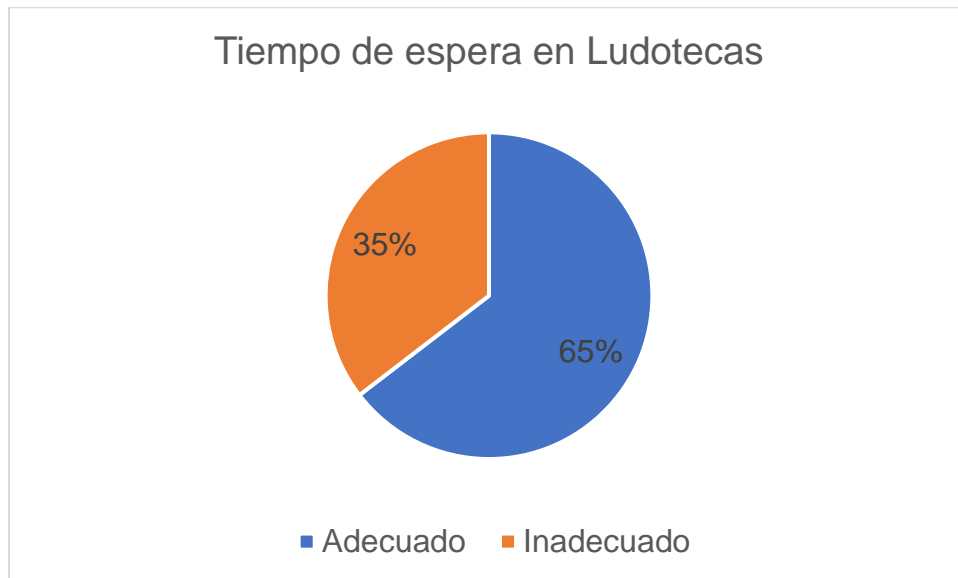
Fuente: Encuesta dirigidas a NNA que asisten a ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez

Con respecto a este gráfico, evidenciamos que el 77% de la población en estudio considera que el personal de ludotecas y Cámaras Gesell es Atento, el 13% considera que es Muy Atento y el 10% Moderadamente Atento. Ningún encuestado percibe una mala actitud del personal que presta el servicio en ambos lugares.

Ilustración 10

Gráfico Tiempo de Espera en Ludotecas

¿Cuánto es el tiempo de espera durante la estancia en ludotecas previa a la declaración en Cámaras Gesell?



Fuente: Encuesta dirigida a NNA que asisten a ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez

En el gráfico, podemos observar que del total de encuestados de la población en estudio, el 65% considera que el tiempo de espera en Ludotecas es prolongado, desde 3 horas hasta 6 horas, para brindar la declaración en Cámaras Gesell, mientras que el 35% considera que no es prolongado desde 1 hasta máximo 2 horas, de este menor porcentaje se percibe cuando la audiencia previa se prolonga, cuando no asiste algún juez, fiscal o abogado defensor a la Cámara y esto retrasa el tiempo de espera en Ludotecas.

Ilustración 11

Gráfico Refrigerio en Ludotecas

¿Se le brinda refrigerio durante su estancia en Ludotecas?



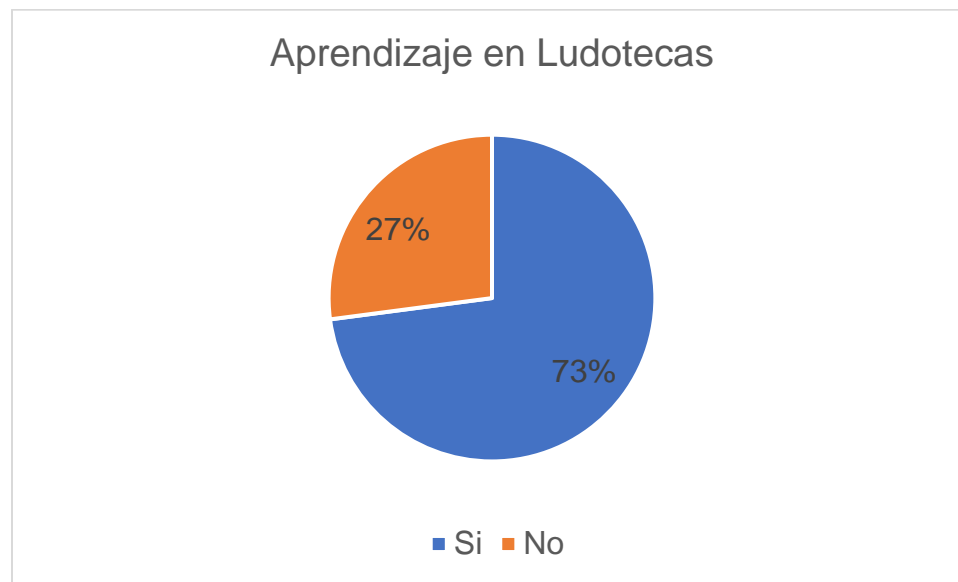
Fuente: Encuesta dirigidas a NNA que asisten a ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez

Con respecto a este gráfico, podemos evidenciar que el 100% de la población en estudio, AVECES recibe refrigerio durante su estancia en Ludotecas previo a su declaración en Cámaras Gesell, esto es muy importante ya que no siempre se les puede brindar por falta de un presupuesto en la zona y se logra conseguir los refrigerios por medio de donaciones.

Ilustración 12

Gráfico Aprendizaje en Ludotecas

¿Existe algún aprendizaje durante su estancia en Ludotecas por parte de psicólogas ludotecarias?



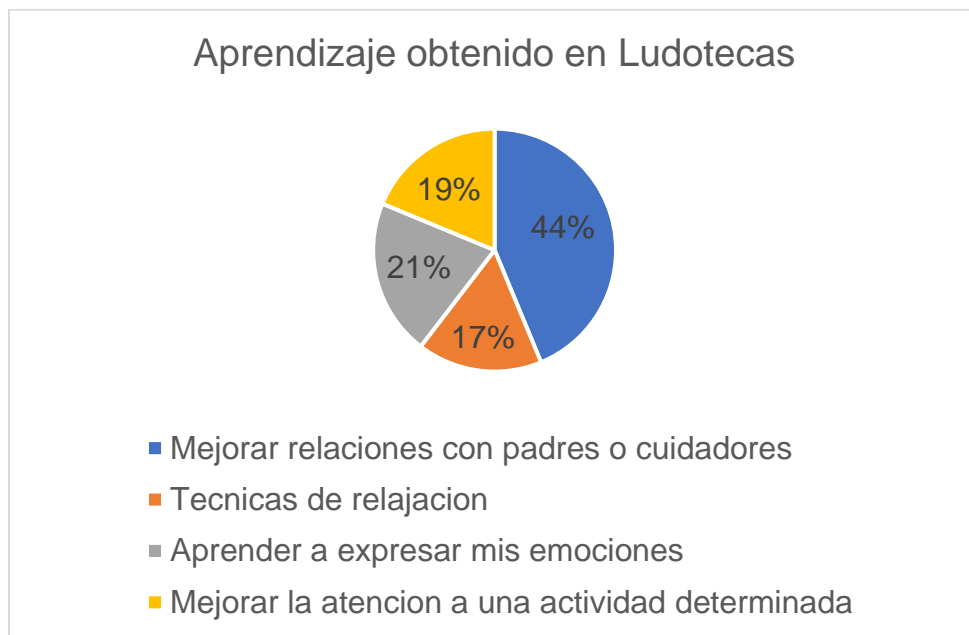
Fuente: Encuesta dirigida a NNA que asisten a ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez

Como podemos evidenciar en este gráfico, el 73% de la población en estudio considera que existe aprendizaje durante su estancia en Ludotecas por parte de psicólogas ludotecarias, mientras que un 27% considera que no recibe ningún tipo de aprendizaje. Esto es relativo según actitud del NNA, según grado de afectación del ciclo de violencia y otros factores.

Ilustración 13

Gráfico Aprendizaje obtenido en Ludotecas

Si su respuesta anterior es SI, especifique que tipo de aprendizaje recibió durante su estadía:



Fuente: Encuesta dirigida a NNA que asisten a ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez

Con respecto a este gráfico, que tiene relación con el anterior, podemos evidenciar que del total de NNA que respondió que SI había recibido algún tipo de aprendizaje, el 44% respondió que mejoro sus relaciones con padres y cuidadores, el 21% aprendió a expresar sus emociones, el 19% mejoro la atención para desempeñar una actividad determinada y un 17% aprendieron técnicas de relajación. Por lo que la mayoría de encuestados de la población en estudio si recibo algún tipo de aprendizaje en su estadías en ambas Ludotecas.

Ilustración 14

Gráfico Recomendaciones para Ludotecas

¿Qué recomendaciones brindaría a personal de Ludotecas y Cámaras Gesell para mejorar la calidad de la atención?



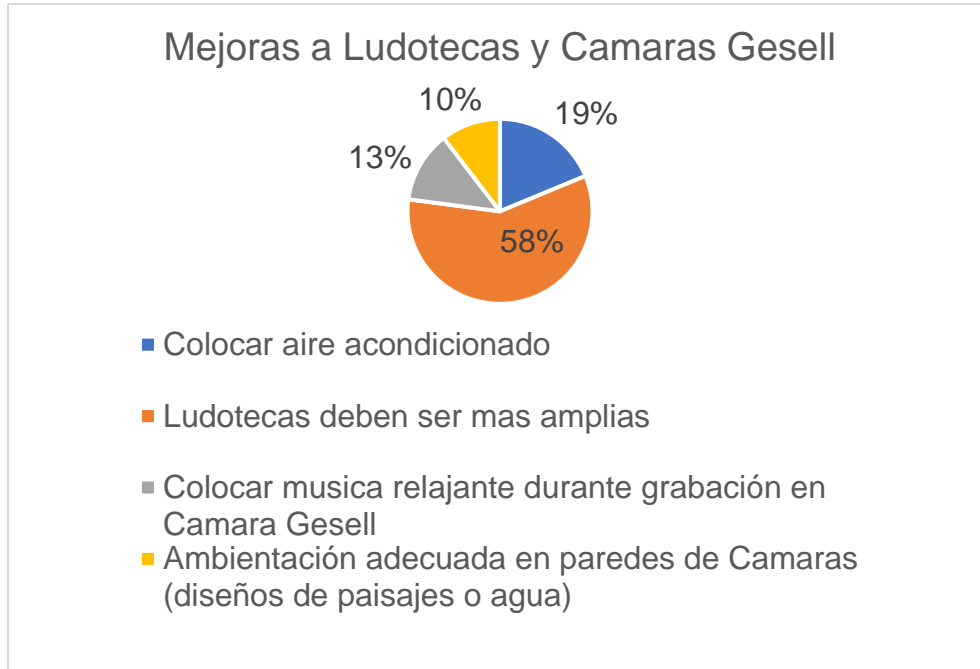
Fuente: Encuesta dirigida a NNA que asisten a ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez

Como podemos observar en este gráfico, entre las recomendaciones que los NNA brindaría al personal de Ludotecas y Cámaras Gesell, el 50% del total de encuestados respondió Disminuir el tiempo de espera, y esto va de la mano con el 40% que respondió que brinden refrigerio, ya que si la estancia se alarga, muchas veces los NNA no han ingerido ningún alimento o bebida durante el día y se está mucho tiempo en ayuno. Y el menor porcentaje (10%) respondió capacitar mejor a licenciadas de Ludotecas.

Ilustración 15

Gráfico Mejoras a Ludotecas y Cámaras Gesell

¿Considera que las instalaciones de Ludotecas y Cámaras Gesell deben mejorar?
Especifique



Fuente: Encuesta dirigidas a NNA que asisten a ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez

Como podemos observar en esta ilustración, el 58% del total de encuestados de la población de estudio refiere que Ludotecas deben ser más amplias, seguido del 19% que afirma que deben colocar aire acondicionado en una de las ludotecas, ya que refieren mucho calor por las tardes, el 13% afirma que deben colocar música relajante para disminuir la ansiedad y estrés que provoca la declaración en la Cámara Gesell y un 10% refiere que se debería colocar una ambientación adecuada de paredes con diseños de paisajes o agua para brindar mayor calidez al clima del lugar.

DISCUSION

Con la presente investigación, según los objetivos planteados al inicio del protocolo y luego de encuestar a toda la población en estudio, hemos evidenciado puntos importantes sobre la atención que se les brinda a los NNA tanto en Ludotecas previa y post declaración, así como también en Cámaras Gesell cuando ya están dando su declaración.

Como se dio a conocer en el Marco Teórico del presente, las Ludotecas se diseñaron y crearon para el resguardo de NNA, así como también para Terapia Lúdica de parte de profesionales en salud mental para preparar a los NNA que han sido víctimas de violencia intrafamiliar antes de brindar su declaración en las Cámaras Gesell, donde un perito psicológico del Instituto de Medicina Legal le hace al menor para obtener la información más detallada sobre el posible hecho de violencia, donde se está grabando la entrevista con el objetivo de que sea una sola vez el momento que este el menor en la Cámara para NO REVICTIMIZAR, y posteriormente los NNA quedan en Terapias Lúdicas subsecuentes con las psicólogas ludotecarias.

Posterior a las encuestas y análisis de resultados de la misma, hemos evidenciado información importante y que si responde a los objetivos planteados al inicio del presente protocolo.

La mayoría de encuestados de la población de estudio considera que la atención que se brinda en Ludotecas es excelente y muy buena.

También se logró evidenciar que la mayoría de NNA se siente seguros durante la entrevista en Cámaras Gesell, no importando el tiempo que permanezcan durante esa entrevista. Igual se trata de que sea una sola vez para NO REVICTIMIZAR.

Sobre las instalaciones de Ludotecas, el mayor porcentaje considera que son adecuadas, a excepción de Ludoteca 1, que no cuenta con aire acondicionado y los NNA refieren mucho calor, sobre todo los que asisten a sus terapias lúdicas por la tarde.

También refieren que el espacio de las mismas es adecuado, el mayor porcentaje, además el material que utilizan también es adecuado, ya que los juguetes y material que sufre averías se van descartando del inventario, por lo tanto el material que utiliza los NNA están en buenas condiciones para su uso.

Sobre la preparación pre-prueba que realizan las psicólogas ludotecarias, la mayoría de la población encuestada respondió que dicha preparación es adecuada ya que se sienten más tranquilos al momento de ingresar a las Cámaras y al momento de la entrevista por el perito de Medicina Legal.

La mayoría de NNA lastimosamente revive el momento doloroso del hecho de violencia durante la entrevista en Cámaras Gesell, esto es esperado debido a que el perito realiza preguntas dirigidas sobre el hecho de violencia en el cual el menor fue expuesto.

A pesar de que existen diversos factores que influyen en la Gestión de la Atención tanto en ludotecas como en Cámaras Gesell, que se plantearon en el Plan de Análisis, como lo son el tiempo disponible para la atención de cada NNA, la Carga Laboral de cada empleado y la Distribución de audiencias en Cámaras Gesell, el nivel de satisfacción de la mayoría de NNA es alto, a pesar que pueden esperar periodos largos de espera hasta un máximo de 6 horas en el Centro Judicial.

Con respecto al tiempo de espera en Ludotecas para brindar la declaración la mayoría de NNA considera que es adecuado, el cual puede variar de un caso particular a otro, según la gravedad del caso o la saturación de citados para ese día de audiencias en las Cámaras. En ocasiones pueden esperar desde 30 minutos a 2 horas esperando en Ludotecas, así como también en Cámaras Gesell desde 1 hora hasta máximo 6 horas. La terapia Lúdica de seguimiento que se les da a los NNA es de UNA HORA, por lo tanto, la mayoría considera que es adecuado.

Según los objetivos planteados al inicio del presente protocolo, se planteó investigar sobre los profesionales que brindan la atención, la mayoría de encuestados considera que el personal profesional es Atento y que se encuentra Preparado para la atención que les brinda.

El total de encuestados, respondió que AVECES se les brinda refrigerio durante su estancia en Ludotecas. Esto es crucial en la investigación, ya que la mayoría de NNA son de muy escasos recursos y se mantienen en ocasiones por largas horas en espera o todo el día en el peor de los casos, es donde se les brinda refrigerio por parte del personal de ludotecas, quienes voluntariamente donan bebidas y alimentos a los NNA. No se cuenta con un fondo monetario para estas situaciones.

Sobre el aprendizaje de los NNA durante su estancia en Ludotecas, ya sea en preparación para brindar testimonio o su estancia en Terapia Lúdica subsecuente, la mayoría de NNA refiere que han obtenido algún tipo de aprendizaje, y los que más destacaron fueron Mejorar relaciones interpersonales con los demás y aprender a manejar sus emociones. Esto es muy importante ya que todos han sido víctimas de violencia intrafamiliar y por lo tanto no existe buena relación ya sea con familia o conocidos y nunca supieron expresar emociones o sentimientos. A medida han estado en la Terapia Lúdica, van mejorando sus relaciones con los demás.

Y para finalizar la mayoría de encuestados sugiere según los resultados, disminuir el tiempo de estancia y si se prolonga el mismo, que se les brinde refrigerio.

CONCLUSIONES

- La atención que se brinda tanto en Ludotecas como en Cámaras Gesell es adecuada para la mayoría de NNA encuestados, ya que la consideraron Excelente y Muy buena.
- A pesar que la Gestión de la Atención no es muy buena con respecto al tiempo de espera tanto en Ludotecas como en Cámaras Gesell, no influye mucho en el nivel de satisfacción de los NNA.
- El mayor porcentaje de usuarios de Cámaras Gesell se siente seguro en su estancia durante la entrevista con el perito del Instituto de Medicina Legal.
- Todos los NNA consideran que las instalaciones de Ludotecas son adecuadas para la preparación previa a su declaración en Cámaras Gesell, así mismo, la preparación que reciben previo a brindar su declaración la consideran adecuada, y esto va de la mano con el nivel de preparación profesional, tanto de licenciadas ludotecarias como Técnicos de Grabación de Cámaras Gesell.
- El nivel de satisfacción de NNA interfiere con el tiempo disponible para brindar su declaración, así mismo con la carga laboral de cada profesional y la distribución de audiencias en Cámaras Gesell programadas cada día.
- Lastimosamente, la mayoría de NNA encuestados reviven el momento doloroso mientras se encuentran declarando su hecho de violencia en la Cámara Gesell, por lo que es imposible evitar LA REVICTIMIZACION en ese momento.
- La mayoría de NNA considera que el tiempo de espera en Ludotecas pre declaración es adecuado, sin embargo en ocasiones este tiempo se prolonga por factores externos como demora de caso previo, ausencia de fiscal o juez del caso, falla en la grabación de la declaración por parte del equipo técnico.
- La distribución general de usuarios, por lo general, son 8 al día, sin embargo algunas se suspenden por diversas causas, como las mencionadas previamente.
- La demanda del servicio de las Cámaras Gesell es variable según la programación ya establecida y los nuevos casos que se van añadiendo según la urgencia del caso.

- A mayor carga laboral del personal tanto de Ludotecas como de Cámaras Gesell, menor calidad de atención a los usuarios víctimas de violencia intrafamiliar.
- El personal de Ludotecas se encuentra Preparado y Muy Preparado para desempeñar sus funciones, así como también con respecto a la ACTITUD del mismo, son Atentos y Muy Atentos.
- No a todos los usuarios se les brinda refrigerio durante su estancia en Ludotecas, ya que no se cuenta con fondos económicos para dicho fin, por lo que el personal de Ludotecas voluntariamente dona los refrigerios y no es en todas las ocasiones.
- La mayoría de NNA que asisten a Ludotecas reciben aprendizaje durante su estancia, la mayoría Mejoro sus relaciones interpersonales con padres y cuidadores y también, mejoro la expresión de sus sentimientos y emociones. Un menor porcentaje percibió mejora de la atención a una actividad determinada.

ANEXOS

ANEXO A



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD DE MEDICINA

ESCUELA DE POSGRADOS

MAESTRIA EN GESTIÓN HOSPITALARIA



**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PERSONAS USUARIAS DE LUDOTECAS
Y CAMARAS GESSEL DEL CENTRO JUDICIAL ISIDRO MENENDEZ QUE
PARTICIPARAN EN LA INVESTIGACION**

Fecha: _____ 2023.

Por medio de la presente yo _____
con el cargo de _____ doy mi consentimiento para participar en la
investigación sobre “GESTION DE LA ATENCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y
ADOLESCENTES QUE ASISTEN A LUDOTECAS PRE Y POST DECLARACION EN
CÁMARAS GESELL DE SECCIÓN DE ATENCIÓN INTEGRAL A VICTIMAS DEL
CENTRO JUDICIAL ISIDRO MENENDEZ”

La cual se me ha explicado que formare parte de la muestra a investigar y que es de
carácter anónimo, la información que se recolecte será confidencial siendo su finalidad
académica. Así mismo, me comprometo a apegarme a la veracidad de mis afirmaciones
y seré sincero al responder y dar mi punto de vista a los planteamientos del grupo
investigador.

Firma: _____

ANEXO B

ENCUESTA:

GESTION DE LA ATENCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES QUE ASISTEN A LUDOTECAS PRE Y POST DECLARACION EN CÁMARAS GESELL DE SECCIÓN DE ATENCIÓN INTEGRAL A VICTIMAS DEL CENTRO JUDICIAL ISIDRO MENENDEZ

Indicaciones generales

A continuación, encontrará un cuestionario de 15 preguntas de múltiple escoge, donde debe responder la respuesta que considere adecuada. Contestar de la manera más transparente posible. Los datos son confidenciales.

1. ¿Cómo considera usted que es la atención que se brinda en Ludotecas?

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

2. ¿Se siente seguro/a estar en la Cámara Gesell durante la entrevista del profesional?

- Si
- No
- No estoy seguro

3. ¿Considera que las instalaciones de las Ludotecas son adecuadas para la preparación pre declaración en Cámaras Gesell?

- Si
- No

4. ¿Cree que la preparación pre prueba en Cámaras Gesell que brindan las licenciadas de Ludotecas es idónea para la declaración?

- Si
- No

5. ¿Siente que durante la entrevista en Cámara Gesell se revive el momento doloroso que ha sufrido previamente?

- Si
- No

6. ¿Considera que el material que se utiliza en Ludotecas se encuentra en buenas condiciones?

- Si
- No

7. ¿Cuánto es el tiempo de espera para brindar la declaración en Cámaras Gesell ?

- 30-minutos a 1 hora
- 1-2 horas

8. ¿Como considera usted al personal de Ludotecas en la atención pre y post declaración en Cámaras Gesell?

- Preparado
- Muy preparado
- Moderadamente preparado
- Poco preparado
- Nada preparado

9. ¿Cómo considera la actitud del personal en cuanto a la atención brindada?

- Atento
- Muy atento
- Moderadamente atento
- Poco atento
- Nada atento

10. ¿Cuánto es el tiempo de espera durante la estancia en ludotecas previa a la declaración en Cámaras Gesell?

- 1-2 horas
- 3-6 horas

11. ¿Se le brinda refrigerio durante su estancia en Ludotecas?

- Si
- No
- A veces

12. ¿Existe algún aprendizaje durante su estancia en Ludotecas por parte de psicólogas ludotecarias?

- Si
- No

13. Si su respuesta anterior es SI, especifique que tipo de aprendizaje recibió durante su estadía.

14. ¿Qué recomendaciones brindaría a personal de Ludotecas y Cámaras Gesell para mejorar la calidad de la atención?

15. ¿Considera que las instalaciones de Ludotecas y Cámaras Gesell deben mejorar?

Especifique.

ANEXO C

INDICE DE TABLAS

TABLA 1

¿Cómo considera usted que es la atención que se brinda en Ludotecas?

Opción	Frecuencia	%
Excelente	22	46%
Muy Bueno	10	21%
Bueno	7	15%
Regular	7	15%
Malo	2	4%
Total	48	100%

Fuente: Encuesta dirigidas a NNA que asisten a ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez

TABLA 2

¿Se siente seguro/a estar en la Cámara de Gesell durante la entrevista del profesional?

Opción	Frecuencia	%
Si	43	90%
No	0	0%
No estoy seguro	5	10%
Total	48	100%

Fuente: Encuesta dirigidas a NNA que asisten a ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez

TABLA 3

¿Considera que las instalaciones de las Ludotecas son adecuadas para la preparación pre-declaración en Cámaras Gesell?

Opción	Frecuencia	%
Si	48	100%
No	0	0%
Total	48	100%

Fuente: Encuesta dirigidas a NNA que asisten a ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez

TABLA 4

¿Cree que la preparación pre-prueba en Cámaras Gesell que brindan las licenciadas de Ludotecas es idónea para la declaración?

Opción	Frecuencia	%
Si	41	85%
No	7	15%
Total	48	100%

Fuente: Encuesta dirigidas a NNA que asisten a ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez

TABLA 5

¿Siente que durante la entrevista en Cámara Gesell se revive el momento doloroso que ha sufrido previamente?

Opción	Frecuencia	%
Si	42	88%
No	6	13%
Total	48	100%

Fuente: Encuesta dirigidas a NNA que asisten a ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez

TABLA 6

¿Considera que el material que se utiliza en Ludotecas se encuentra en buenas condiciones?

Opción	Frecuencia	%
Si	48	100%
No	0	0%
Total	48	100%

Fuente: Encuesta dirigidas a NNA que asisten a ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez

TABLA 7

¿Cuánto es el tiempo de espera para brindar la declaración en Cámaras Gesell ?

Opción	Frecuencia	%
30min-1 hr	13	27%
1hr-2hr	35	73%
Total	48	100%

Fuente: Encuesta dirigidas a NNA que asisten a ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez

TABLA 8

¿Cómo considera usted al personal de Ludotecas en la atención pre y post declaración en Cámaras Gesell?

Opción	Frecuencia	%
Preparado	28	58%
Muy preparado	17	35%
Moderadamente preparado	3	6%
Poco preparado	0	0%
Nada preparado	0	0%
Total	48	100%

Fuente: Encuesta dirigidas a NNA que asisten a ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez

TABLA 9

¿Cómo considera la actitud del personal en cuanto a la atención brindada?

Opción	Frecuencia	%
Atento	37	77%
Muy atento	6	13%
Moderadamente atento	5	10%
Poco atento	0	0%
Nada atento	0	0%
Total	48	100%

Fuente: Encuesta dirigidas a NNA que asisten a ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez

TABLA 10

¿Cuánto es el tiempo de espera durante la estancia en ludotecas previa a la declaración en Cámaras Gesell?

Opción	Frecuencia	%
1hr-2hr	17	35%
3hr-6hr	31	65%
Total	48	100%

Fuente: Encuesta dirigidas a NNA que asisten a ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez

TABLA 11

¿Se le brinda refrigerio durante su estancia en Ludotecas?

Opción	Frecuencia	%
Si	0	0%
No	0	0%
A veces	48	100%
Total	48	100%

Fuente: Encuesta dirigidas a NNA que asisten a ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez

TABLA 12

¿Existe algún aprendizaje durante su estancia en Ludotecas por parte de psicólogas ludotecarias?

Opción	Frecuencia	%
Si	35	73%
No	13	27%
Total	48	100%

Fuente: Encuesta dirigidas a NNA que asisten a ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez

TABLA 13

Si su respuesta anterior es SI, especifique que tipo de aprendizaje recibió durante su estadía:

Opción	Frecuencia	%
Mejorar relaciones con padres o cuidadores	21	44%
Técnicas de relajación	8	17%
Aprender a expresar mis emociones	10	21%
Mejorar la atención a una actividad determinada	9	19%

Fuente: Encuesta dirigidas a NNA que asisten a ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez

TABLA 14

¿Qué recomendaciones brindaría a personal de Ludotecas y Cámaras Gesell para mejorar la calidad de la atención?

Opción	Frecuencia	%
Disminuir el tiempo de estancia	24	50%
Brindar refrigerio	19	40%
Capacitar mejor a licenciadas de ludotecas	5	10%
Total	48	100%

Fuente: Encuesta dirigidas a NNA que asisten a ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez

TABLA 15

¿Considera que las instalaciones de Ludotecas y Cámaras Gesell deben mejorar? Especifique

Opción	Frecuencia	%
Colocar aire acondicionado	9	19%
Ludotecas deben ser más amplias	28	58%
Colocar música relajante durante grabación en Cámara Gesell	6	13%
Ambientación adecuada en paredes de Cámaras (diseños de paisajes o agua)	5	10%
Total	48	100%

Fuente: Encuesta dirigida a NNA que asisten a ludotecas pre y post declaración en Cámaras Gesell del Centro Judicial Isidro Menéndez

ANEXO D

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	Meses											
	Julio en semanas				Agosto en semanas				Sept. en semanas			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Capítulo I												
1.1 Planteamiento del Problema												
1.2 Justificación												
1.3 Objetivos												
1.3.1 General												
1.3.2 Específicos												
Capitulo II												
2.1 Marco Teórico												
Capitulo III												
3.1- Tipo y diseño general del estudio.												
3.2- Lugar y periodo de la investigación.												
3.3- Definiciones operacionales (operacionalización).												
3.4- Universo de estudio, tipo y tamaño de muestra, criterios de inclusión y exclusión.												
3.5- Procedimientos para la recolección de información, instrumentos a utilizar y métodos para el control de calidad de los datos.												
3.6- Pilotaje.												
3.7- Plan de análisis de los resultados.												
3.8- Métodos y modelos de análisis de los datos según tipo de variables.												
3.9- Programas para utilizar para análisis de datos.												
3.10- Consideraciones éticas en las investigaciones con sujetos humanos.												

ANEXO E

PRESUPUESTO

MATERIAL E INSUMOS	VALOR
Refrigerios para NNA, Licenciadas de Ludotecas y Técnicos de Cámaras Gesell	\$ 40.00
Impresiones de Instrumento y Consentimiento Informado	\$ 20.00
Gasolina	\$ 180.00
Lapiceros	\$ 3.00

ANEXO F

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- *En la toma del anticipo de prueba testimonial de Niñas, Niños ...* Available at: <https://escuela.fgr.gob.sv/wp-content/uploads/pdf-files/guia-uso-camara-guessel>.
- *Ley Crecer juntos. Crecer Juntos.* Available at: <https://www.crecerjuntos.gob.sv/>
- *Escuela.fgr.gob.sv.* Available at: <https://escuela.fgr.gob.sv/wp-content/uploads/Leyes/Leyes-2/casacion-sobre-ilegalidad-de-dictamen-sin-victima.pdf>
- *Iniciativa spotlight Apoya La modernización de ludotecas en Centros Judiciales, UNICEF.* Available at: <https://www.unicef.org/elsalvador/historias/iniciativa-spotlight-apoya-la-modernizacion-de-ludotecas-en-centros-judiciales>
- *Conapina, CONAPINA.* Available at: <https://www.conapina.gob.sv/>
- *Ley de Protección Integral de la Niñez y adolescencia.* Available at: <http://escuela.fgr.gob.sv/wp-content/uploads/Leyes/Leyes-2/LEY-DE-PROTECCION-INTEGRAL-DE-LA-NI%C3%91EZ-Y-ADOLESCENCIA>.

