

ATENCIÓN ESPECIALIZADA A MUJERES QUE ENFRENTAN HECHOS DE VULNERACION A SUS DERECHOS HUMANOS

Desde esta subdirección se tienen servicios a disposición para las mujeres que enfrentan hechos de vulneración a sus derechos humanos y/o que se encuentran en situación de movilidad humana, desde los diferentes centros de atención y protección del ISDEMU, estos son brindados a través de equipos multidisciplinarios sensibilizados, comprometidos y con amplios conocimientos sobre Derechos Humanos, los cuales están integrados por: psicólogas, abogadas y trabajadoras sociales.

Los servicios que se ofrecen tienen como objetivo proveer herramientas a las mujeres, que les permitan empoderamiento en sus derechos, dotándoles de herramientas para la toma de decisiones y lograr su autonomía personal para salir del ciclo de la violencia; brindando un abordaje diferenciado a mujeres en todo su ciclo de vida. Dichos servicios se detallan a continuación:

- **Atención y terapia psicológica:** Este servicio se proporciona de manera individual y de manera grupal, a través de atención en crisis, intervención psicológica y emocional, a efecto de brindar la atención y tratamiento que la usuaria requiera; se lleva seguimientos y terapias enfocadas a lograr su estabilidad emocional, trabajar en la autoestima, empoderamiento, entre otras situaciones que vive la usuaria. En los grupos de Apoyo y grupos de Autoayuda se ofrece el acompañamiento a integrar a la persona a cambiar su concepto de sí misma, proporcionan retroalimentación a sus integrantes acerca de la forma en que manejan los problemas comunes, a sentir la solidaridad de grupo y a combatir estigmas sociales, proporcionando sentimientos de pertenencias y redefiniendo normas de conductas para facilitar el crecimiento y la auto realización.
- **Atención Legal y acompañamiento legal:** Asesoría legal respecto a los derechos que inherentes como persona y leyes que les asisten, hechos de vulneración y/o delitos que enfrentan, protección y restitución de los derechos vulnerados o en peligro de afectación, informando los mecanismos legales para acceder a la justicia. Se les brinda acompañamiento en procesos legales y administrativos promovidos por las usuarias, a solicitud de ellas mismas y en los casos que amerita, se gestiona el aviso a las autoridades competentes del cometimiento de los hechos delictivos, para garantizar su debida tutela.
- **Atención social:** Seguimiento y apoyo en la creación e implementación de un plan de vida y plan de seguridad, verificando el nivel de riesgo y proyectando a la usuaria para continuar con su vida posterior a la situación de vulneración que ha enfrentado o se encuentra enfrentando, además se realizan gestiones en relación a necesidades de



INSTITUTO SALVADOREÑO
PARA EL DESARROLLO DE
LA MUJER

protección y búsquedas de redes de apoyo, ayuda humanitaria, y en la promoción de la superación personal y autodesarrollo.

- **Orientaciones:** Indicar sobre lugares y procesos que las mujeres pueden llevar cabo a cerca de la necesidad planteada en su consulta, siempre que no sean hechos vulnerados a los derechos humanos de las mujeres, informando de instituciones competentes, trámites u otras acciones deben efectuarse. Este servicio se facilita a través de los mecanismos remotos con los que cuenta el ISDEMU, y sobre consultas que no versen sobre hechos de vulneración a los derechos humanos de las mujeres, ya que de lo contrario se deriva para las atenciones antes enunciadas.
- **Consejerías:** Opiniones técnicas y objetivas acerca de planteamientos de situaciones en las que se encuentran las mujeres que no sean hechos de vulneración a sus derechos humanos, brindando diferentes opciones a partir de un consejo desde un punto de vista neutral, con el propósito que ellas puedan tomar la decisión más indicada a su situación. Este servicio sólo se brinda por vía remota, se facilita a través de los mecanismos remotos con los que cuenta el ISDEMU, y sobre consultas que no versen sobre hechos de vulneración a los derechos humanos de las mujeres ya que de lo contrario se deriva para las atenciones antes enunciadas.
- **Atención en Ludoteca:** Atención dirigida a primer infancia, niñez y adolescencia, para establecer comunicación y conocer su estado emocional, así como favorecer el aprendizaje, mediante juegos y actividades de entretenimiento, en espacios adaptados para brindarles un momento de aprendizaje y de esparcimiento, contando con libros de lecturas, tablets, televisores, juegos educativos, así como mobiliario especial para la comodidad de todas y todos.
- **Atención médica:** Intervención para identificación de enfermedades físicas y atención especializada, establecimiento de medidas de atención para curar, prevenir, tratarlas y referirlas; además se incluyen procesos informativos de la salud y suministro de vacunas para la prevención de enfermedades.
- **Lactario:** Espacio que se tiene a disposición dentro de las instalaciones de los centros de atención especializada y de protección, que permite a las mujeres lactantes la facilidad de poder amamantar o extraerse la leche durante su visita al Centro para recibir sus atenciones.

Los servicios que se han descrito están disponibles para las mujeres sin distinción alguna, sin ningún costo en todo el territorio nacional, para acceder de manera presencial y la remota según la



INSTITUTO SALVADOREÑO
PARA EL DESARROLLO DE
LA MUJER

pertinencia de los mismos, por medio de los diferentes centros de atención y protección con los que se cuentan, los cuales se brindan en espacios seguros y dignos en los Centros de Atención y se realizada de la siguiente manera:

1. Atenciones presenciales en los Centros de Atención Especializada del ISDEMU.

El ISDEMU tiene personal designado y capacitado a nivel nacional, para brindar atención a mujeres en condición de vulneración, en los centros de Atención Especializada a nivel nacional y en el circuito que se desarrolla a la Gerencia de Atención al Migrante.

En la Gerencia de Atención al Migrante de la Dirección General de Migración y Extranjería, se brinda servicio de atención psicosocial de manera presencial a las mujeres migrantes retornadas, poniendo a disposición servicios de primeros auxilios psicológicos, atención psicosocial, de la misma manera que se identifican casos con niveles de riesgos altos, en los cuales se activan mecanismos de protección.

A continuación, se detallan los centros a los que las mujeres pueden acudir para recibir atención por hechos de vulneración contra la mujer.

OFICINA	DIRECCION	NUMERO TELEFONICO	HORARIOS	SERVICIOS
Centro de Atención Especializada San Salvador *Cobertura en San Salvador y La Paz	1 ^{ra} Calle Poniente y 43 Avenida Norte, #2310, Colonia Flor Blanca, San Salvador, (Ex oficinas del CNR)	2510-4315	lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábado y domingo de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.	Atenciones psicológica, legal, social, ludoteca, médica.
Gerencia de Atención al Migrante (GAMI)	Final Bulevar Coronel Arturo Castellanos, Colonia Quiñonez, Sobre 54 Avenida Sur, contiguo a los talleres de la PNC, San Salvador.		Miércoles y viernes de 9:00 am a 5:00 pm.	Atención psicológica
Centro de Atención Especializada Sonsonate	Avenida El Ángel segunda avenida sur #23-B Distrito de Sonzacate, municipio de Sonsonate centro, Sonsonate.	24502226 Conmutador 2450-2224	Lunes a viernes de 7:30 am a 3:30 pm.	Atenciones psicológicas, ludoteca, médica.
Centro de Atención Especializada Colón *Cobertura en el departamento de La Libertad	Kilómetro 29 1/2 Carretera a Sonsonate, calle desvío a las 600, Cantón Entre Ríos, Colón, departamento de la Libertad.	2565-0800 MAV: PNC : 2565-0835, 2565-0834 y 2565-0823	Lunes a viernes de 7:30 am a 3:30 pm.	Atenciones psicológicas, social, consejerías, además se refiere a los servicios de otras instituciones que integran el circuito interinstitucional del centro.



INSTITUTO SALVADOREÑO
PARA EL DESARROLLO DE
LA MUJER

Centro de Atención Especializada Usulután	9ª. Calle Oriente y Final 8ª. Avenida Sur, Barrio El Calvario, frente al Centro de Gobierno, departamento de Usulután.	2609-1200 MAV: 2609- 1213	Lunes a viernes de 7:30 am a 3:30 pm.	Atenciones psicológicas, legal, consejerías, además se refiere a los servicios de otras instituciones que integran el circuito interinstitucional del centro.
Centro de Atención Especializada Santa Ana *Con cobertura en Santa Ana y Ahuachapán	km. 61 ½ carretera Panamericana, finca Santa Teresa, Cantón Chupadero, Santa Ana, al poniente de Residencial Luna Maya	2404-2500. MAV teléfono 2404-2502.	Lunes a viernes de 7:30 am a 3:30 pm.	Atenciones psicológicas, legal, consejerías, además se refiere a los servicios de otras instituciones que integran el circuito interinstitucional del centro.
Centro de Atención Especializada San Martín *Con cobertura en San Salvador, Cuscatlán, Chalatenango, San Vicente y Cabañas	Kilómetro 16 ½, Carretera de Oro, Finca Gran Bretaña, municipio de San Martín, departamento de San Salvador.	2555-1400 MAV teléfono: ISDEMU Tel. 2555-1432 y ODAC Tel. 2255-1438	Lunes a viernes de 7:30 am a 3:30 pm.	Atenciones psicológicas, legal, consejerías, además se refiere a los servicios de otras instituciones que integran el circuito interinstitucional del centro.
Centro de Atención Especializada San Miguel *Con cobertura en San Miguel y La Unión	15ª Calle Oriente, y 8ª Avenida Sur, Centro de Gobierno. San Miguel	2609-2000 MAV: ISDEMU: 2609 - 2030 PNC: 2609-2044	Lunes a viernes de 7:30 am a 3:30 pm.	Atenciones psicológicas, legal, social, consejerías, además se refiere a los servicios de otras instituciones que integran el circuito interinstitucional del centro.
Centro de Atención Especializada Morazán	Carretera Panamericana, cantón Llano de Santiago, Municipio El Divisadero, departamento de Morazán.	2609-6400	Lunes a viernes de 7:30 am a 3:30 pm.	Atenciones psicológicas, consejerías, además se refiere a los servicios de otras instituciones que integran el circuito interinstitucional del centro.

Los servicios tienen la característica además de ser confidenciales, en cada atención se brinda un trato digno, sensibilizado, empático y se garantiza el respeto a la decisión de las mujeres en todo su ciclo de vida se atienden, esto genera confianza que contribuye a que puedan seguir su proceso de superación y salir del ciclo de vulneraciones. El objetivo de toda intervención es fortalecer las capacidades de las mujeres sobrevivientes de vulneraciones y, en ese sentido, convertirse en un apoyo transitorio, eficaz y eficiente, respetando la autonomía y decisiones propias de la usuaria.

El abordaje es integral, lo cual requiere de coordinaciones multidisciplinarias al interior de la Institución, mediante las derivaciones que dan respuesta a necesidades identificadas, adicionalmente se realizan referencias a otras instituciones en apoyo a las usuarias, como parte de la gestión de los casos, para garantizar una atención integral y especializada.

Además, de los servicios señalados mencionados anteriormente, en los Centros de Atención Especializada Santa Ana, Colón, San Martín, Usulután, San Miguel y Morazán, se realizan derivaciones a las instituciones a fines que se encuentran presentes en el circuito interinstitucional dentro del mismo centro de atención, siendo las instituciones y trámites para los que se refieren los



INSTITUTO SALVADOREÑO
PARA EL DESARROLLO DE
LA MUJER

siguientes:

INSTITUCION	TRAMITES PARA LOS QUE SE REFIEREN
POLICIA NACIONAL CIVIL (PNC)	Toma de denuncias, asesorías legales, acompañamientos, auxilio y supervisión de medidas de protección, apoyo para localizaciones de niñez y adolescencia, verificación de casos denunciados.
REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES (RNPN)	Asesoría legal relacionada al RNPN, búsqueda de información del Registro, constancias de partidas de nacimiento, constancias de partidas de matrimonio, constancias de partidas de divorcio, constancias de partidas de defunción, certificación de DUI, constancias de inexistencias de registro de los anteriores documentos.
PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA (PGR)	servicios notariales entre los cuales están: certificaciones de partidas de nacimiento, establecimientos de estados civil subsidiario de nacimientos, defunción y matrimonio, otros procesos como filiación ineficaz, pérdida de autoridad parental, opinión del PGR para proceso de autorización para salida del país de niñez y adolescencia, opinión del Procurador para expedir pasaporte, asesorías en derechos reales (compraventas, donación título supletorio, entre otro

DATOS ESTADISTICOS DE SERVICIOS DE ATENCION BRINDADOS

A continuación, se ilustran los datos estadísticos de los servicios brindados durante el período de octubre a diciembre del año 2024:

Centros de Atención Especializados

**Casos de atención por primera y segunda vez por cada Centro de Atención Especializados de ISDEMU a mujeres que enfrentan vulneraciones por ser mujer.
Octubre a diciembre 2024**

Centro de Atención	Atenciones de primera y segunda vez registradas por CAE, del Cuarto Trimestre 2024			
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
CAE Ahuachapán	7	9	7	23
CAE Cabañas	8	2	3	13
CAE Chalatenango	18	17	5	40
CAE Colón	49	51	37	137
CAE La Libertad	8	7	7	22

CAE La Paz	9	18	9	36
CAE Morazán	54	24	17	95
CAE San Martín/Cuscatlán	35	27	35	97
CAE San Miguel	51	39	48	138
CAE San Salvador	49	41	29	119
CAE San Vicente	9	11	9	29
CAE Santa Ana	30	27	15	72
CAE Sonsonate	29	23	9	61
CAE Usulután	41	25	26	92
Ventanilla GAMI	13	8	3	24
Total	410	329	259	998

Fuente: Elaboración propia, con base a estadísticas de ISDEMU, que se encuentran en el SIMEC 2.0

**Casos de seguimiento de cada Centro de Atención Especializado de ISDEMU a mujeres que enfrentan vulneraciones por ser mujer.
Octubre a diciembre 2024**

Centro de Atención	Atenciones de Seguimientos registradas por cada CAE, del Cuarto Trimestre 2024			
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
CAE Ahuachapán	59	60	39	158
CAE Cabañas	46	59	23	128
CAE Chalatenango	101	88	53	242
CAE Colón	39	42	33	114
CAE La Libertad	42	47	32	121
CAE La Paz	22	27	20	69
CAE Morazán	44	53	54	151
CAE San Martín/Cuscatlán	111	85	61	257
CAE San Miguel	155	119	106	380
CAE San Salvador	227	129	110	466
CAE San Vicente	29	24	13	66
CAE Santa Ana	97	93	60	250



INSTITUTO SALVADOREÑO
PARA EL DESARROLLO DE
LA MUJER

CAE Sonsonate	18	27	3	48
CAE Usulután	76	62	47	185
Ventanilla GAMI	0	0	0	0
Total	1066	915	654	2635

Fuente: ISDEMU. Elaboración propia con base en registros administrativos, Sistema Integrado de Manejo de Expedientes y Control de Citas SIMEC.

Atenciones en ludoteca de los Centros de Atención Especializados de ISDEMU Octubre a diciembre 2024

MESES	Niñas, Niños, Adolescentes	Total
OCTUBRE	78	78
NOVIEMBRE	97	97
DICIEMBRE	59	59
TOTAL	234	234

Fuente: Informes mensuales generados en los centros de atención especializada de ISDEMU

En el Centro de Atención Especializada San Salvador, se brindan atenciones médicas, las cuales se detallan a continuación: octubre a diciembre 2024

Centro de Atención Especializada	Atenciones presenciales	Atenciones remotas	Total
San Salvador	106	33	139

Fuente: Registros propios del CAE San Salvador

2. Centro de Atención 126

El CA126 es el mecanismo del ISDEMU mediante el cual las mujeres pueden acceder a servicios remotos de atención psicológica, asesoría legal o apoyo social. La marca que representa estos teleservicios se denomina “126 Te Orienta” y cuenta con 4 canales de atención.

- **Línea 126 Te Orienta**

La línea 126 es una línea que tiene cobertura gratuita a nivel nacional, a la cual las mujeres pueden llamar y consultar sus dudas respecto a su situación de vulneración de sus derechos. A través de los servicios de consejería telefónica las mujeres sabrán qué hacer, a dónde ir y la ruta que deben seguir. El objetivo es que las mujeres den ese primer paso tan importante que es informarse sobre su situación para tomar acción y denunciar.

- **WhatsApp de atención**



INSTITUTO SALVADOREÑO
PARA EL DESARROLLO DE
LA MUJER

Línea telefónica que sirve como un chat, mediante el cual las mujeres pueden escribir para solicitar atención psicológica, orientación legal, o para solicitar apoyo durante una emergencia en donde necesite de una intervención, como el 911, ambulancia, etc. Funciona 24/7, los 365 días del año. También se pueden realizar videollamadas.

- **Plataforma Virtual 126 Te Orienta**

La Plataforma es una aplicación virtual que funciona como un chat en donde las mujeres pueden realizar sus consultas o recibir su terapia psicológica a través de una video llamada y obtener la misma efectividad de la terapia presencial. Esta es una herramienta muy eficaz, ya que tiene muchas ventajas para las usuarias que no pueden desplazarse a recibir atención en el consultorio. Además, el chat de esta herramienta no deja huella en el dispositivo en donde se accede.

126 Te Orienta Sin Fronteras

Con el objetivo de extender los servicios de orientación para mujeres migrantes, mujeres de la diáspora, mujeres retornadas, o mujeres víctimas de desplazamiento forzado.

Al ingresar a la plataforma 126teorienta.gob.sv las salvadoreñas que viven afuera del territorio pueden acceder a:

- Orientación general sobre las instancias a las que pueden acudir durante una emergencia.
- Apoyo de primera línea, primeros auxilios psicológicos.
- Consejería psicológica de una sesión.
- Seguimiento y gestión de casos, en coordinación con el MRREE.
- Información sobre servicios de atención a la vulneración de los derechos en países de tránsito y destino
- Vinculación con la Dirección de Movilidad Humana y Atención a la Persona Migrante, a través del Departamento de Gestión Humanitaria (consulados y representaciones diplomáticas)

Al igual que todos los servicios remotos, Sin Fronteras está al servicio de las mujeres 24 horas del día, los siete días de la semana. Cumpliendo con todos los estándares y lineamientos institucionales en materia de atención.

Actualmente, Sin Fronteras tiene presencia en todos los países de la red consular y representación diplomática de El Salvador en el mundo.

Características de los servicios remotos del CA126:

Requisitos de acceso	Tipo de servicios	Profesionales de atención	Alcance de los servicios	Beneficios
<p>Contar con un dispositivo celular inteligente, Tablet o computadora</p> <p>Poseer datos en su teléfono celular, o un lugar con acceso a wifi</p>	<p>Asesoría y acompañamiento legal</p> <p>Apoyo psicológico</p> <p>Apoyo social</p> <p>Servicios gratuitos en ambos canales.</p> <p>Servicios confidenciales.</p>	<p>Abogadas</p> <p>Psicólogas</p> <p>Trabajadoras Sociales</p>	<p>Atención 24/7, los 365 días del año</p> <p>Atención adentro y fuera del territorio nacional (con acceso a Internet)</p>	<p>Las usuarias no tienen que salir de sus casas para recibir consejería.</p> <p>Las usuarias no invierten sus recursos monetarios, en transporte ni en el pago de servicios.</p> <p>Pueden acceder desde donde se encuentren, incluso afuera del territorio salvadoreño.</p> <p>No deben esperar para recibir sus servicios, ya que pueden obtenerlos de forma inmediata o mediante la programación de citas de atención virtual</p>

Descripción de la ruta:

1. Las usuarias se conectan o llaman al centro de atención 126, operadora pregunta el motivo de la llamada.
2. Si se trata de una emergencia en donde hay que intervenir de inmediato, la operadora conecta con el 911 y traslada información. Da seguimiento con la usuaria y con el 911.
3. Si la usuaria se encuentra en un estado emocional vulnerable o alterado, la operadora brinda primeros auxilios psicológicos para estabilizarla y lograr una comunicación que le permita a la usuaria tomar decisiones.
4. Según la naturaleza del caso, la operadora explica los tipos de vulneración de los cuales la mujer podría ser víctima, luego junto a la usuaria se construye la ruta legal a seguir, indicándole qué hacer, a dónde ir, qué documentos debe llevar y qué debe decir.
5. Si es necesario, se construye junto a la usuaria un plan de seguridad, dependiendo del nivel de vulnerabilidad que manifieste, las que pueden ser que se retire del entorno con el apoyo de un familiar o amistad de confianza, o que se dirija a un juzgado a solicitar medidas.
6. La operadora recomienda continuar su proceso a nivel presencial, ofrece los servicios del Centro de Atención que corresponde según zona de procedencia de la usuaria, y realiza una referencia.
7. La operadora se despide recomendando otros productos y servicios, si existieran, que están a disposición de las mujeres.

Articulaciones institucionales en la ruta

Al igual que en la modalidad presencial, la operadora del CA 126 debe articular acciones con otras instituciones para poder ayudarle a la usuaria, entre ellas con la Policía Nacional Civil cuando se trata de emergencias que pueden poner en peligro la vida de la mujer, centros hospitalarios, unidades de salud, juzgados, y diversas instituciones prestadoras de servicios específicos para las mujeres.

Así mismo, se articula con otras organizaciones y entidades no gubernamentales y de cooperación, quienes facilitan casas de acogida o albergues temporales, apoyos económicos, ayuda humanitaria, entre otros, cuando las mujeres lo necesitan.

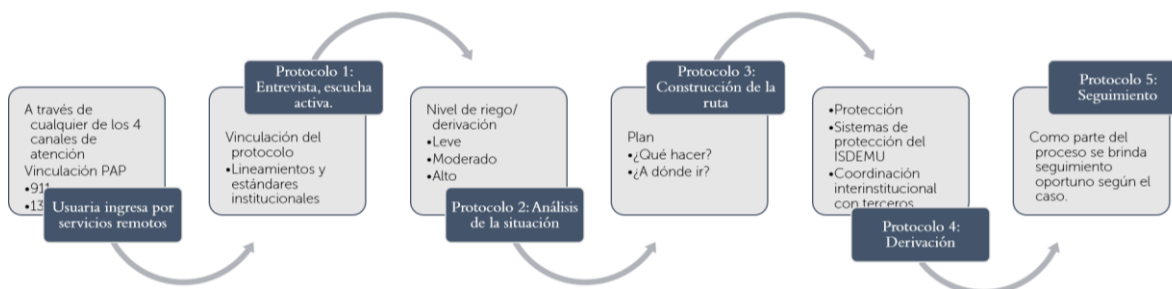
Cifras del Centro de Atención 126 Cuarto Trimestre 2024 Octubre-Diciembre

Indicador/Mes	Línea 126	WhatsApp	Plataforma 126 Te Orienta	Plataforma Sin Fronteras
Octubre	521	118	0	23
Noviembre	420	152	0	20
Diciembre	435	122	1	25
TOTAL	1,376	392	1	68

Fuente: SIMEC 2.0

Ruta de atención

El CA126 trabaja bajo los mismos lineamientos, criterios y estándares en materia de atención integral con que trabaja la Subdirección de Atención Especializada. Se procura que la mayoría de los componentes de la atención presencial sean aplicados en la atención remota, con calidad y calidez. Tomando en cuenta las limitantes que existen por las características de los teleservicios, a continuación, se explica la ruta de atención que siguen las técnicas operadoras con cada usuaria.



3. Centros de Protección

Mecanismos mediante los cuales se brinda atención y protección especializada e integral, proporcionando un espacio temporal y seguro con calidad, las cuales se activan cuando las mujeres sus hijas e hijos se encuentran en situaciones de alto nivel de riesgo y carecen de redes de apoyo seguras, estos mecanismos están integrados por: la Casa de Acogida y Albergue Las Luciérnagas.

En este servicio se identifica el nivel de riesgo y, en caso de encontrarse en un nivel de riesgo alto, o en situación de desplazamiento forzado, migrantes, migrantes retornadas o movilidad humana, se activan los mecanismos de protección; figura regulada en el artículo 26 de la LEIV, el cual establece dentro sus objetivos el deber de asegurar el apoyo inmediato, velar por la integridad física, emocional y la atención psicosocial de la mujer.

Los servicios que se brindan desde los centros de protección son con calidad y calidez; contando con el apoyo de profesionales conformado por abogadas, psicólogas, médica, trabajadoras sociales y enfermeras, técnicas cuidadoras y educadora. La atención que se brinda tiene el firme propósito de fortalecer el empoderamiento de la mujer, la activación de sus recursos personales, la forma de verse a sí mismas, su autonomía económica y todo lo necesario para potenciar su desarrollo; logrando con ello, un cambio significativo en la recuperación de la salud emocional y física de las mujeres, sus hijos e hijas, garantizando los derechos fundamentales como la continuidad en los estudios en modalidad virtual y su fortalecimiento en los planes de vida con la gestión de protección internacional según los casos, a través de dichas gestiones las usuarias también reciben apoyo económico en concepto de ayuda humanitaria, la cual es de suma importancia para lograr la reubicación familiar y puedan continuar así, su plan de vida.

Durante su alojamiento las atenciones que se brindan tanto a las de las mujeres, sus hijas e hijos son:

- Atención y terapia psicológica
- Orientación y acompañamiento legal
- Atención social



INSTITUTO SALVADOREÑO
PARA EL DESARROLLO DE
LA MUJER

- Atención Lúdica
- Atención médica
- Atención educativa
- Talleres de autonomía económica

Cabe destacar que cada Centro de Protección cuenta con:

- Sala de atención
- Ludoteca
- Clínica
- Habitaciones adecuadas para las mujeres y sus hijas e hijos
- Área de cocina
- Área de recreación