

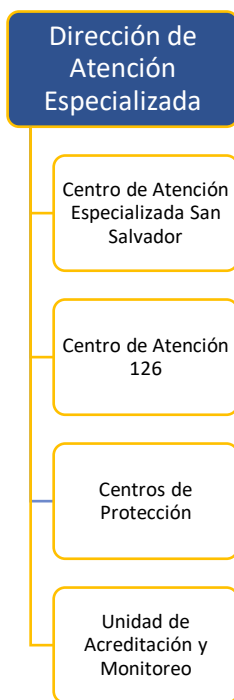
San Salvador, 21 de abril de 2023

DIRECCION DE ATENCION ESPECIALIZADA

INFORMACIÓN GENERAL

El ISDEMU ha desarrollado estrategias institucionales encaminadas a la prevención, atención y protección a la violencia contra las mujeres, que contiene los lineamientos institucionales que regulan la actuación en los servicios que se brindan.

El sistema incluye varias modalidades, para acercar los servicios a las mujeres que soliciten información, orientación, atención sobre la violencia contra las mujeres, por medio de la Dirección de Atención Especializada se atienden las áreas siguientes:



1. Centro de Atención Especializada de San Salvador.

Se brinda atención presencial a través de equipos multidisciplinarios integrados por: psicólogas, abogadas y trabajadoras sociales, con el objetivo de brindar herramientas a las mujeres, que les permitan salir del ciclo de la violencia en que se encuentran, empoderándolas para la toma de decisiones y autonomía económica y social brindando un abordaje diferenciado a mujeres, niñas, adolescentes y comunidad LGBTI con personal sensibilizado, comprometido y con conocimientos sobre Género y Derechos Humanos.

Los servicios que se brindan:

- **Asesoría Legal:** Asesoramiento sobre procesos de denuncia a las mujeres, y acompañamiento en todo el proceso judicial, con la finalidad de garantizar el acceso a la justicia, informando debidamente a las usuarias sobre sus derechos y leyes que le asisten.
- **Atención Psicológica:** Se brinda un abordaje psicológico especializado mediante diferentes sesiones, así como abordar a través de grupos de autoayuda de mujeres que enfrentan violencia en los que se trabaja el ámbito emocional para superar las secuelas generadas por la Violencia Basada en Género.
- **Atención Social:** Seguimiento a casos, a través de la 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 violencia que ha enfrentado o se encuentra enfrentando.

Además, como parte de la atención integral que ISDEMU garantiza a mujeres, niñas y población LGBTI también se brinda atención médica.

- **Atención Médica:** se brinda atención médica preventiva y curativa, de seguimiento, se realizan referencias cuando se requiera atención médica de especialidad, garantizando el derecho a la salud de las personas.
- **Ludoteca:** Es un espacio que ha sido adaptado para recibir a niñas, niños, y adolescentes para brindarles un momento de alegría y aprendizaje. Para ello cuenta con libros, tablets, tv, juegos educativos para bebés, niñez y adolescencia, así como mobiliario especial para la comodidad de todas y todos.
- **Lactario:** 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 son habilitados con horarios de 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.

Asimismo, se brinda servicio presencial a las mujeres migrantes retornadas, en ventanilla situada en la Gerencia de Atención al Migrante de la Dirección General de Migración y Extranjería, poniendo a disposición servicios de primeros auxilios psicológicos, y seguimientos de atención psicológica, social y jurídica, de la misma manera se identifican casos de riesgos en los cuales se activan mecanismos de protección.

2. Centro de Atención 126 (CA126)

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 dos canales de atención. Una plataforma virtual que permite a las mujeres recibir su atención o consejería a través de video llamadas, sin salir de sus casas o desde un espacio en donde puedan acceder a señal de wifi. Y una línea telefónica a donde las mujeres pueden llamar para pedir orientación sobre la ruta que deben seguir según sea su caso.

- **Línea gratuita 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 violencia de género. 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**

Línea telefónica número (503) 7854-9521, 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 videollamada 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 puede 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

Durante el período que la Plataforma lleva funcionando, a través del monitoreo de datos de ingresos/visitantes a la página, se identificó que había una cantidad considerable de personas que ingresaban desde Estados Unidos y otros países de Centroamérica. Así mismo, se identificaron algunos casos puntuales de usuarias que vivían afuera de El Salvador, pero que accedían a los servicios de la Plataforma.

Sumado a esto, durante el pilotaje de la Plataforma, en marzo 2021, se puso a prueba la modalidad de videollamada para recibir apoyo psicológico, logrando comprobar la efectividad de la herramienta y el mismo efecto de la terapia presencial, sin que las mujeres tuvieran que salir de sus casas, desde cualquier parte.

Estos sucesos dieron la pauta para pensar en una línea de servicio dirigida a salvadoreñas que viven fuera, y que no tienen acceso gratuito a servicios de orientación y atención.

Es así como, a partir de julio de 2022, se comienza a implementar un nuevo servicio de 126 Te Orienta denominada “Sin Fronteras”, creado con el objetivo de extender los servicios de orientación para mujeres migrantes (durante la ruta de ida), mujeres de la diáspora, mujeres retornadas, o mujeres víctimas de desplazamiento forzado, cubriendo así un público femenino al cual el ISDEMU jamás se había acercado.

Para la implementación de “Sin Fronteras” se requirió de la adaptación de la Plataforma con información de utilidad para este público específico de mujeres. Así mismo, se fortalecieron las capacidades del personal de atención a través de un proceso de formación en atención a mujeres migrantes, de la diáspora y retornadas.

Se crearon herramientas técnicas, como los lineamientos y el protocolo de atención de Sin Fronteras, para contar con herramientas eficaces que permitan aplicar los mismos estándares de calidad en materia de atención.

Sin fronteras, es un esfuerzo en el que participa el Ministerio de Relaciones Exteriores, a través de la Dirección de Movilidad Humana y Atención a la Persona Migrante, a través del Departamento de Gestión Humanitaria, con quienes se articuló una ruta de derivación de casos.

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 violencia basada en género 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 se encuentra en fase de prueba piloto en los siguientes lugares:

- México: Monterrey, Tapachula, Acuyacán, San Luis Potosí, Ciudad Juárez
- Honduras: Cortéz – San Pedro Sula, Omoa y Choloma
- Francisco Morazán - Tegucigalpa
- Estados Unidos
- Texas – Laredo y McAllen
- California – Los Ángeles

Características de los servicios remotos del CA126:

Requisitos de acceso	Tipo de servicios	Profesionales de atención	Alcance de los servicios	Beneficios
Contar con un dispositivo celular inteligente,	Asesoría y acompañamiento legal Apoyo psicológico	Abogadas Psicólogas	Atención 24/7, los 365 días del año	Las usuarias no tienen que salir de sus casas para recibir consejería.

<p>Tablet o computadora</p> <p>Poseer datos en su teléfono celular, o un lugar con acceso a wifi</p>	<p>Apoyo social</p> <p>Servicios gratuitos en ambos canales.</p> <p>Servicios confidenciales.</p>	<p>Trabajadoras Sociales</p>	<p>Atención adentro y fuera del territorio nacional (con acceso a Internet)</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>
--	---	------------------------------	---	---

3. Centros de Protección.

Al recibir casos de violencia en las Unidades de Atención Especializada, Unidades de Atención Permanente o Centro de Atención Especializada, se identifica el nivel de riesgo de las mujeres, adolescentes o personas de la población LGBTIQ+; así como de las mujeres migrantes retornadas. En caso de estar en un nivel alto se activan los mecanismos de protección que son la Casa de Acogida y Albergue del Instituto Salvadoreño Para el Desarrollo de la Mujer.

Esta figura se encuentra 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.

Es razón de lo anterior los servicios que se brindan desde los centros de protección son con una atención integral por parte del equipo multidisciplinario, el cual está conformado por abogadas, psicólogas, trabajadoras sociales y enfermeras, esta atención se brinda con el propósito de fortalecer

su empoderamiento, la activación de sus recursos personales, la forma de verse a sí mismas, su autonomía económica y todo lo necesario para potenciar su desarrollo.

Durante su alojamiento las atenciones que se brindan tanto a las de las mujeres víctimas de violencia como la de sus hijas e hijos son:

- **Atención y terapia psicológica:** intervención psicológica y emocional, a efecto de brindar la atención y tratamiento que la usuaria requiera; se brinda un seguimiento y terapias enfocadas a lograr su estabilidad emocional, trabajar en la autoestima, empoderamiento, entre otras situaciones que vive la usuaria.
- **Orientación y acompañamiento legal:** asesoría legal respecto de la protección y restitución de los derechos afectados o en peligro de afectación, informando los derechos que le han sido violentados a la usuaria y los mecanismos legales para acceder a la justicia. Se les brinda acompañamiento en procesos legales y administrativos promovidos por las usuarias cuando éstas lo requieran, 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:** Atención hacia las mujeres en la creación de su plan de vida o darle seguimiento al mismo, gestionar en relación a necesidades y búsquedas de redes de apoyo, gestiones de ayuda humanitaria y promoción de la superación personal y autodesarrollo.
- **Atención Lúdica:** Atención y terapia dirigida a niñas, niños y adolescentes, para establecer comunicación y conocer su estado emocional, así como favorecer el aprendizaje, mediante juegos y actividades de entretenimiento.
- **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 (salud sexual y reproductiva) y suministro de vacunas para la prevención de enfermedades.

- **Atención en Masajes Relajantes:** Realización de prácticas de relajación a usuarias víctimas de violencia de género por medio de masajes terapéuticos que ayudan a la sanación de las usuarias tanto psicológica y físicamente.

•

En los Centros de Protección, se imparten clases de bordado, bisutería, pintura en tela, cuadros elaborados con diferentes semillas, elaboración de dulces artesanales, panadería, cosmetología; entre otras actividades, las cuales son impartidas según las habilidades de las cuidadoras en sus horarios de trabajo; contribuyendo a su reinserción económica y social en condiciones de igualdad y no discriminación.

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

El servicio de protección con calidad y calidez, se brinda el tiempo que sea necesario hasta que se logra identificar y concretar redes de apoyo que le permitan a la mujer continuar con su vida de manera segura.

¿CÓMO RECIBIR ATENCIÓN PRESENCIAL Y REMOTA DEL ISDEMU SI ENFRENTO VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO?

El ISDEMU tiene personal delegado a nivel nacional, para brindar atención a mujeres que enfrentan violencia basada en género y población LGTBI, a través de servicios:

- Presenciales en el Centro de Atención Especializada de San Salvador, situado en:

OFICINA	DIRECCIÓN	NÚMERO TELEFÓNICO
Centro de Atención especializada de San Salvador	1 ^{ra} Calle Poniente y 43 Avenida Norte, #2310, Colonia FlorBlanca, San Salvador, (Ex oficinas del CNR)	2510-4315

- Remotos por cualquiera de los medios tecnológicos siguientes:
 - Call center marca el número 126
 - Línea telefónica (503) 7854-9521, número que funciona para llamadas y WhatsApp, para usuarias dentro y fuera de El Salvador.
 - A través de la plataforma 126 Te Orienta.
 - A través del sitio web 126 Te Orienta Sin Fronteras (si eres migrante o te encuentras en tránsito).

La atención es gratuita y solo se requiere que pueda contactarnos en nuestro centro, plataforma o Call Center de ISDEMU.

A continuación se ilustran los datos estadísticos de los servicios brindados durante el período de enero a marzo del año 2023, aclarando que la información correspondiente a los centros de protección es de carácter confidencial de conformidad al artículo 24 y siguientes de la Ley de Acceso a la Información Pública en relación con el artículo 2 numerales 1 al 3, y 57 letra e) de la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para la Mujer.

Atenciones brindadas en Ludoteca a niñas, niños y adolescentes en el Centro de Atención Especializada San Salvador.

Del 01 de enero al 31 de marzo

ENERO	FEBRERO	MARZ O	TOTAL
104	89	34	227

Atenciones médicas brindadas en el Centro de Atención Especializada San Salvador.

Del 01 de enero al 31 de marzo

Mes	ISDEM U
ENERO	82
FEBRERO	72
MARZO	74
TOTAL	228

Total de consejería y orientaciones brindadas por el Centro de Atención 126

01 de enero al 31 de marzo de 2023

Mes	Consejería y orientaciones	Total Consejería y orientación	Total de llamadas
-----	----------------------------	--------------------------------------	----------------------

	Llamadas 126	Plataforma 126 te Orienta/Plataforma 126 te Orienta Sin Fronteras		01 de enero al 31 de marzo de 2023
Enero	578	50 (43/7)	628	1,114
Febrero	545	37 (34/3)	582	954
Marzo	558	22 (20/2)	580	963
Total	1,681	109	1,790	3,031

Fuente: ISDEMU. Elaboración propia con base en registros administrativos, Sistema Integrado de Manejo de Expedientes y Control de Citas SIMEC. Información generada: febrero 2023

Atenciones brindadas por ISDEMU en el Centro de Atención Especializada de San Salvador a mujeres que enfrentan violencia por razón de género por tipo de atención según mes

Del 01 de enero al 31 de marzo de 2023

Sede	Mes de atención	Mes			Total 1 de enero al 31 de marzo de 2023
		Enero	Febrero	Marzo	
Centro de Atención Especializada de San Salvador	Legal	114	138	125	377
	Psicológica	281	214	221	716
	Social	57	48	78	183
Total por mes		452	400	424	1,276

Fuente: ISDEMU. Elaboración propia con base en registros administrativos, Sistema Integrado de Manejo de Expedientes y Control de Citas SIMEC. Información generada: 20/04/2022