

SUBDIRECCION 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 Subdirección 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, derivación para los respectivos 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, consejería y orientación, así como apoyo inmediato para enlazar a otras instituciones en casos de emergencia.

Componentes del CA126

Actualmente, el CA126, cuenta con 4 canales de comunicación a disposición de las mujeres, tanto dentro como fuera del territorio nacional: la línea 126, plataforma 126 Te Orienta, 126 Te Orienta Sin Fronteras, y una línea de WhatsApp, a través de las cuales se proporcionan:

- Atenciones/orientaciones a través de la línea 126 Te Orienta. Brindando atención psicológica, orientación legal, y orientación social.
- Atenciones/orientaciones a través de la línea de WhatsApp 7854-9521.
- Orientación/consejería a través de la Plataforma 126 Te Orienta.
- Orientación/coordinación interinstitucional para la atención de mujeres migrantes y de la diáspora con el Ministerio de Relaciones Exteriores, a través de la Plataforma 126 Te Orienta Sin Fronteras.

Dichos canales para brindar los servicios de atención, orientación y consejería se describen:

- **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.

- **Plataforma Virtual 126 Te Orienta**

La Plataforma es una herramienta virtual que funciona como mensajería, las mujeres ingresan a la plataforma, por medio de un teléfono inteligente, Tablet o computadora, y pueden escribir sus consultas por medio de un chat, sin que este deje huellas en su celular. Las usuarias también pueden realizar video llamadas.

- **Plataforma 126 Te Orienta Sin Fronteras**

Es una línea del servicio de la Plataforma 126, que busca extender los servicios de atención, orientación y consejería a las mujeres migrantes y de la diáspora. Este servicio, se ejecuta en coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores.

- **Línea de WhatsApp**

Línea telefónica número (503) 7854-9521, que sirve como un chat, es una línea telefónica para aquellas mujeres que se sienten más familiarizadas con este tipo de mensajería, en donde se puede interactuar a través de chat, mensajes o voz o video llamadas. Esta herramienta no muestra contenido adicional, funciona únicamente como medio de comunicación.

3. Centros de Protección.

Teniendo como principal objetivo el garantizar la atención y protección especializada, al recibir casos de violencia en los centros de atención de ISDEMU, se identifica el nivel de riesgo de las mujeres que enfrentan violencia basada en género, así como de las mujeres migrantes retornadas. En caso de encontrarse en un nivel de riesgo alto, se activan los mecanismos de protección, consistiendo en centros de protección 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 resguardo las atenciones que se brindan tanto a las mujeres víctimas de violencia como a 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:** Dirigido 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.

En los Centros de Protección, se imparten talleres de autonomía económica tales como clases de bordado, bisutería, pintura en tela, elaboración de champú, a base de sábila y romero, elaboración de cestas, cuadros elaborados con diferentes semillas, elaboración de dulces artesanales, panadería, cosmetología; entre otras actividades; contribuyendo a la reinserción económica y social en condiciones de igualdad y no discriminación para las mujeres.

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, no omitiendo establecer que el tiempo máximo definido para ello es de 3 meses.

FORMA DE BRINDAR LA ATENCIÓN PRESENCIAL EN SAN SALVADOR Y REMOTA A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL DEL ISDEMU

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 contactar al centro, plataforma o Call Center de ISDEMU.

A continuación, se ilustran los datos estadísticos de los servicios brindados durante el período de julio a septiembre 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.

Número de atenciones brindadas por ISDEMU, en el Centro de Atención Especializada de San Salvador que enfrentan violencia por razón de género por mes según tipo de atención, Del 01 julio al 30 de septiembre de 2023

Fuente: ISDEMU. Elaboración propia con base en registros administrativos, Sistema Integrado de Manejo de Expedientes y Control de Citas SIMEC. Información generada: 12/10/2023

Mes	Tipo de atención			Total 01 de julio al 30 de septiembre de 2023
	Psicológica	Social	Legal	
Julio	143	18	67	228
Agosto	127	25	41	193
Septiembre	173	27	54	254
Total por tipo de atención	443	70	162	675

Atenciones médicas en el Centro de Atención Especializada de San Salvador de julio a septiembre 2023

Mes/No. usuarias	Julio	Agosto	Septiembre	Total
No. de usuarias	62	41	75	178

Atenciones en ludoteca en el Centro de Atención Especializada de San Salvador de julio a septiembre 2023

Datos Estadísticos
Atenciones, consejerías y orientaciones brindadas por el Centro de
Atención 126

Julio-Septiembre 2023

Mes/Canal	Línea 126	Plataforma 126 Te Orienta	Plataforma Sin Fronteras
Julio	801	37	26
Agosto	655	32	26
Septiembre	583	38	20

Fuente: ISDEMU. Elaboración propia con base en registros administrativos del Centro de Atención 126. Información generada: octubre 2023.

Mes	NIÑA	NIÑO	ADOLESCENTE FEMENINO	ADOLESCENTE MASCULINO	TOTAL
JULIO	15	15	14	1	45
AGOSTO	26	22	9	1	58
SEPTIEMBRE	17	17	11	1	46
TRIMESTRE	58	54	34	3	149

Nohemy Rosa

Subdirectora de Atención Especializada