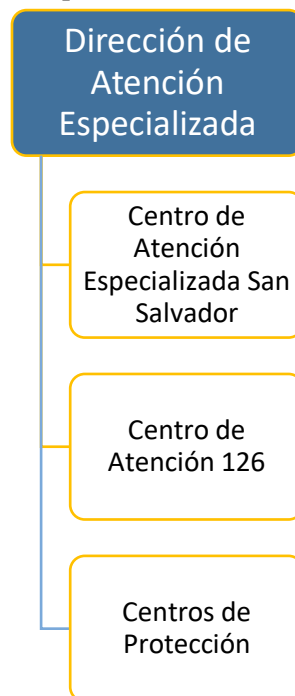


## SUBDIRECCION DE ATENCION ESPECIALIZADA

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, 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, 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.

- **WhatsApp de atención**

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 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

Es una línea de servicio dirigida a salvadoreñas que se encuentran fuera del territorio de El Salvador, y que no tienen acceso gratuito a servicios de orientación y atención, con el objetivo de prestar los servicios de orientación para mujeres migrantes (durante la ruta de ida), mujeres de la diáspora,

mujeres retornadas, o mujeres víctimas de desplazamiento forzado.

Para ello 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, contando con 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](http://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 estamos llevando la atención por medio de este mecanismo a todos los países donde hay consulado de El Salvador.

### **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, Tablet o computadora	Asesoría y acompañamiento legal	Abogadas	Atención 24/7, los 365 días del año	Las usuarias no tienen que salir de sus casas para recibir consejería.
Poseer datos en su teléfono celular, o un lugar con acceso a wifi	Apoyo psicológico	Psicólogas	Atención adentro y fuera del territorio nacional (con acceso a Internet)	Las usuarias no invierten sus recursos monetarios, en transporte ni en el pago de servicios.
	Apoyo social	Trabajadoras Sociales		Pueden acceder desde
	Servicios gratuitos en ambos canales.			
	Servicios confidenciales.			

				<p>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.**

Los Centros de Protección son espacios temporales y seguros que tienen por objetivo atender a las mujeres y su grupo familiar (hijas e hijos) que se encuentra en riesgo y desprotección generados por situaciones de violencia, garantizando la atención y protección especializada; por lo que, en los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2023, al recibir casos de violencia en los Centros de Atención Especializados, Centros de Atención Departamentales o Centros de Atención Especializados de Ciudad Mujer, se identificó el nivel de riesgo de las mujeres que enfrentan violencia basada en género, personas de la población LGBTQ+; así como de mujeres migrantes retornadas. En casos identificados en un nivel de riesgo alto, se activaron 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 de calidad y calidez con apoyo de profesionales conformado por abogadas, psicólogas, médica, trabajadoras sociales y enfermeras, técnicas cuidadoras y educadora; priorizando la integridad física, psicológica y sexual de la mujer, sus hijas e hijos. La atención que se brinda tiene el firme 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 y activar los mecanismos que les permitan salir del ciclo de violencia.

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 seguimientos 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, solicitudes de protección internacional 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 educativa:** Como derecho fundamental, en los Centros de Protección se brinda seguimiento a través de coordinaciones con el Ministerio de Educación, Ciencias y Tecnologías y el acompañamiento en las guías escolares de mujeres, niñas y niños; asegurando así el derecho a la continuidad educativa de la población albergada.

En los Centros de Protección, se imparten talleres de autonomía económica con el objetivo de potenciar habilidades y el desarrollo de las mujeres; dentro de los cuales podemos destacar talleres de panadería y repostería, preparación de alimentos artesanales, encurtidos, decoraciones a partir de materiales reciclados, bisutería, arte y confección y se brindan orientaciones para la elaboración de planes de negocios a nuestras usuarias; entre otras actividades, las cuales son impartidas según las habilidades de las cuidadoras en sus horarios de trabajo; 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 junto con sus hijas e hijos, continuar con su vida de manera segura.

Para recibir atención presencial o remota en el centro de atención especializada de San Salvador de ISDEMU, se da a conocer lo siguiente:

OFICINA	DIRECCIÓN	NÚMERO TELEFÓNICO
<b>Centro de Atención especializada de San Salvador</b>	1 <sup>ra</sup> 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 octubre a diciembre 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.

**Estadística del Centro de Atención Especializada-San Salvador sobre atenciones de primera vez o segunda y seguimientos. Los datos requeridos son los correspondientes a los meses de octubre a diciembre de 2023.**

CAE/OCTUBRE-DICIEMBRE	Apertura de casos /Segunda vez o más (Primera vez)	Seguimientos	Total, Atenciones
-----------------------	---	--------------	----------------------

SAN SALVADOR	119	351	470
Gerencia de Atención al Migrante (GAMI)	72	0	72

Fuente: Elaboración propia con base en informes mensual del CAE-SS.

**Estadística de atenciones médicas en el Centro de Atención Especializada de San Salvador del 01 de octubre al 31 de diciembre del 2023.**

MES	MUJERES ATENDIDAS
<b>Octubre</b>	83
<b>Noviembre</b>	62
<b>Diciembre</b>	46
<b>TOTAL, DEL TRIMESTRE</b>	<b>191</b>

Fuente: Elaboración propia con base en informes mensual del CAE-SS.

**Estadística de atenciones en ludoteca a niñez y adolescentes en el Centro de Atención Especializada de San Salvador del 01 de octubre al 31 de diciembre del 2023.**

Datos	MES	NIÑA	NIÑO	ADOLESCENTE MUJER	ADOLESCENTE HOMBRE	TOTAL
	<b>OCTUBRE</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>52</b>
<b>NOVIEMBRE</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>36</b>	
<b>DICIEMBRE</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>38</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>50</b>	<b>33</b>	<b>29</b>	<b>126</b>	

Fuente: Elaboración propia con base a archivos administrativos del CAE-SS.

Estadísticos  
Centro de Atención 126

CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
LÍNEA 126	634	627	477	1,738
PLATAFORMA 126 TE ORIENTA	47	39	0	86
PLATAFORMA SIN FRONTERAS	20	17	15	52





INSTITUTO SALVADOREÑO  
PARA EL DESARROLLO DE  
LA MUJER

WHATSAPP	126	177	139	442
----------	-----	-----	-----	-----

\*Data obtenida a través de SIMEC 2.0 por el CA 126.