



Secretaría de Inclusión Social

San Salvador, 19 de junio de 2015.

Ref.: P/SIS/SUBSIS/0168/15

Licenciado
Pavel Benjamín Cruz Álvarez
Oficial de Información
Presidencia de la República
Presente.-

Estimado Licenciado Cruz Álvarez:

Reciba un cordial saludo. Me refiero al requerimiento de información 143-2015, sobre solicitud de acceso a información presentada por [REDACTED] en los términos siguientes:

A) En relación a la DDS:

a.1. Plan de Trabajo para los años 2014 y 2015

Se remite en Anexo # 1.

a.2. Memoria de Labores de la Secretaría de Inclusión Social para el año 2014

Como se hace constar en el documento Anexo # 2, la Memoria de Labores 2014 de la SIS aún se encuentra en fase de recopilación de información para su elaboración, razón por la cual no es posible remitirla, por no existir en este momento.

a.3. Memoria de Labores de la DDS para el año 2014

Se remite en Anexo # 3.

a.4. Informes de actividades ejecutadas entre enero y mayo 2015

Se remite en Anexo # 4.

a.5 Informe de costo presupuestario de las actividades ejecutadas entre el año 2014 hasta el mes de mayo 2015

Nº	CONCEPTO	AÑO 2014 (En US \$)	AÑO 2015 (En US \$)	GASTO TOTAL (En US \$)
1	Servicios de agua potable	\$ 256.35	\$ 120.55	\$ 376.90
2	Uso de Licencias para el Call Center IP Agent,CMS y Uso de Sistema de Grabación	\$ 4,407.00	\$ -	\$ 4,407.00
3	Servicios de Energía Eléctrica oficinas de Call Center	\$ 2,247.45	\$ 913.67	\$ 3,161.12
4	Servicios de Vigilancia	\$ 5,966.40	\$ 1,988.80	\$ 7,955.20
5	Suministro de Plataforma Telefónica para el Centro de Llamadas que atiende la DDS	\$ 11,066.00	\$ -	\$ 11,066.00
6	Escuela de Capacitación Fiscal (Almuerzos servidos)	\$ 6,021.40	\$ -	\$ 6,021.40
7	Servicio de Fumigación Intensiva Contra Insectos y Roedores	\$ 190.00	\$ 80.00	\$ 270.00
8	Arrendamiento de Inmueble	\$ 16,577.00	\$ 3,014.00	\$ 19,591.00
9	Servicios de Limpieza y Jardinería	\$ 4,420.08	\$ 852.46	\$ 5,272.54
10	Servicio de Telefonía Fija Brindada al Call Center	\$ 47,135.32	\$ 8,698.59	\$ 55,833.91
11	Servicios de Desodorizador y Aromatizador	\$ -	\$ 58.80	\$ 58.80
12	Servicio de transporte de Call Center	\$ -	\$ 442.96	\$ 442.96
13	Servicios de Arrendamiento de Equipos Multifuncionales	\$ -	\$ 114.00	\$ 114.00
14	Otros	\$ -	\$ 528.55	\$ 528.55
15	Salarios	\$ 90,814.09	\$ 37,839.20	\$ 128,653.29
	TOTALES	\$ 189,101.09	\$ 54,651.58	\$ 243,752.67

a.6. Lineamientos para la creación del sistema de rendición de cuentas hacia las organizaciones sociales.

La Secretaría de Inclusión Social de la Presidencia de la República, sigue los lineamientos para la rendición de cuentas que tiene la propia Presidencia de la República.

Dado que el Excelentísimo Sr. Presidente de la República, profesor Salvador Sánchez Cerén no ha oficializado la nueva Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública que ha elaborado la Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción, la SIS entiende que aún están vigentes los lineamientos establecidos en la "Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública", emitida en Septiembre de 2013 por la entonces Secretaría para Asuntos Estratégicos y la Secretaría Técnica de la Presidencia, que se puede encontrar en <http://api.gobiernoabierto.gob.sv/attachments/263/download>

B) En lo concerniente a la línea de atención 131, para el período comprendido entre los meses de enero 2014 a mayo 2015, lo siguiente:

b.1. Horarios de atención

Lunes a Domingo de 6:30 am a 10:30 pm

b.2. Número de personal asignado en cada horario de atención de la línea 131

Dos agentes por cada horario, de manera que durante los dos días de descanso semanales de cada agente el horario quede cubierto.

b.3. Los tipos de llamadas atendidas

Se atienden dos tipos de llamadas:

1. Información general.
Población en general que llama para recibir información sobre diversidad sexual o asistencia psicoemocional por situaciones personales o de pareja.
2. Reporte de hechos de agresión.
Población LGBTI que llama para reportar hechos de agresión donde las víctimas son personas LGBTI

b.4. El número de casos resueltos

La Secretaría de Inclusión Social, en consecuencia la Dirección de Diversidad Sexual y la Línea de Asistencia y Atención en Diversidad Sexual, no tiene dentro de sus facultades resolver los casos que le son reportados, ya que eso es competencia de las autoridades según corresponde el hecho.

b.5. El número de acompañamientos brindados

La Secretaría de Inclusión Social, en consecuencia la Dirección de Diversidad Sexual y la Línea de Asistencia y Atención en Diversidad Sexual, no tiene dentro de sus facultades proveer acompañamiento a los casos que le son reportados, ya que eso es competencia de otras instituciones que por mandato de ley les corresponde.

b.6. El costo del servicio, desglosando lo atinente al presupuesto de la Secretaría de Inclusión Social y lo devenido de donaciones o préstamos internacionales por los cuales se financia.

El servicio que se brinda no tiene costo alguno para la población, ya que se brinda de manera gratuita.

El funcionamiento de la Línea de Atención 131 es totalmente financiada por recursos de la Secretaría de Inclusión Social, no teniendo financiamiento de donaciones ni de préstamos internacionales.

El desglose de costos es el mismo que el reportado *supra* (apartado a.5. del presente informe), exceptuando lo contenido en el número 6 "Escuela de Capacitación Fiscal (Almuerzos servidos)".

b.7. Las estadísticas de casos y números de llamadas recibidas desagregadas por las siguientes variables: orientación sexual e identidad de género, situación denunciada o atendida.

Se remite en Anexo # 5.

b.8. Protocolo de acompañamiento de casos y atención de llamadas de la línea 131.

La Secretaría de Inclusión Social, en consecuencia la Dirección de Diversidad Sexual y la Línea de Asistencia y Atención en Diversidad Sexual, no tiene dentro de sus facultades proveer acompañamiento a los casos que le son reportados, ya que eso es competencia de otras instituciones que por mandato de ley les corresponde.

El protocolo de atención se encuentra en el Anexo # 6.

No omito manifestarle que la información que se remite ha sido proporcionada por las siguientes personas, cada quien en el ámbito de sus respectivas competencias:

- **Licdo. Cruz Edgardo Torres**, Director de Diversidad Sexual.
- **Lic. Mauricio Vásquez**, Director Administrativo Financiero.
- **Ing. Manuel Antonio Vides**, Jefe de Unidad de Planificación y Calidad.

Sin más por el momento, me suscribo de usted,

Atentamente,



Matilde Guadalupe Hernández de Espinoza
Subsecretaria de Inclusión Social



ANEXO I

DIRECCIÓN DE DIVERSIDAD SEXUAL

Plan de trabajo 2014 - 2015

El día 4 de mayo de 2010, se emitió el Decreto Ejecutivo 56 “Disposiciones para evitar toda forma de discriminación en la Administración Pública, por razones de identidad de género y/o de orientación sexual” -en adelante, “D.E. 56”-.

De acuerdo al artículo 5 del citado D.E. 56, se faculta a la Secretaría de Inclusión Social de la Presidencia de la República para que, en atención a las atribuciones que especialmente le confieren el artículo 53-B, número 1) y 5) del Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo, “brinde el asesoramiento u orientación necesaria a las distintas dependencias y organismos de la Administración Pública, la que podrá actuar por requerimiento del titular o de manera oficiosa”.

Asimismo, el Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019, El Salvador: Productivo, Educado y Seguro, en adelante PQD, “apuesta a convertir a El Salvador en un país incluyente, equitativo, próspero y solidario que ofrezca oportunidades de buen vivir a toda la población y que, como requisito fundamental para ello, reconozca las diferencias y necesidades específicas de los diversos grupos poblacionales” (PQD 2014-2019; p, 23)

El PQD, sobre la base del principio de igualdad y en cumplimiento de sus obligaciones a nivel nacional e internacional, se dispone a ejecutar acciones específicas de beneficio para las poblaciones tradicionalmente excluidas, entre las cuales se consigna a la población de lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, transexuales e intersexuales (LGBTI); aportando, desde su competencia, a la búsqueda de la universalidad de los derechos de esta desde una perspectiva de progresividad y gradualidad, y focalizará sus intervenciones en los estratos que se encuentran en mayores condiciones de pobreza, desigualdad, vulnerabilidad, exclusión y discriminación. También incidirá en que todos los servidores y servidoras públicas eliminen prácticas discriminatorias que vulneren los derechos humanos de esta población y que sean contrarias al buen vivir.

El Objetivo 5 del PQD se propone acelerar el tránsito hacia una sociedad equitativa e incluyente, y como Estrategia E.5.3 se establece el avance en la garantía de los derechos de los grupos poblacionales prioritarios; finalmente en la Línea de acción L5.3.8 se plantea:

Promover los derechos y atender las necesidades de los pueblos originarios, población LGBTI y veteranos y veteranas del conflicto armado.

A fin de dar cumplimiento al mandato anterior, la Dirección de Diversidad Sexual de la Secretaría de Inclusión Social de la Presidencia de la República, -en adelante, "la DDS" - marca su quehacer en el seguimiento de lo planteado de la siguiente manera:

I. OBJETIVOS

1. Desarrollar acciones que impacten en la mejora de los servicios que provee la Administración Pública a la población LGBTI.
2. Proponer e incidir en la generación de políticas públicas, de manera que estén orientadas a las necesidades percibidas por la población LGBTI, dentro de un enfoque de derechos humanos y género.

II. EJES

1. Desarrollar procesos de sensibilización, capacitación y formación para el mejoramiento de competencias técnicas en personal de la Administración Pública que presta servicios a la población LGBTI.
2. Brindar asistencia técnica a instituciones de la Administración Pública para el fortalecimiento de políticas y otros marcos normativos, de su competencia, relacionados a la atención a personas LGBTI, con enfoque de DDHH y género.
3. Brindar apoyo efectivo y oportuno a las áreas ejecutoras de servicios públicos en la erradicación de todas las formas de discriminación.

III. ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS

1. Realizar procesos de formación para empleados de la Administración Pública en materia de Derechos Humanos y Diversidad Sexual, sobre la base de las necesidades de este sector poblacional y a la luz de los compromisos internacionales adquiridos por El Salvador.
2. Realizar diagnósticos y estudios interinstitucionales para el fortalecimiento de las políticas y otros marcos normativos de la Administración Pública relacionados a la atención precisa y oportuna de personas LGBTI.

3. Impulsar la mejora o creación de políticas, planes y programas para población LGBTI con enfoque de derechos humanos y género.
4. Proveer asesoría a las instituciones de la Administración Pública para la aplicación del enfoque de DDHH, género y respeto por la diversidad sexual.
5. Brindar aportes en la formulación de acuerdos y compromisos internacionales en temas de DDHH, género y diversidad sexual.

ANEXO II



Secretaría de Inclusión Social

Ref.: P/SIS/UPYC/ME/002/2015

PARA: Lic. Pavel Benjamín Cruz Álvarez
Oficial de Información de la Presidencia de la República

DE: Ing. Manuel Antonio Vides 
Jefe Unidad de Planificación y Calidad Secretaría de Inclusión Social



ASUNTO: REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
143-2015

FECHA: 16 de junio de 2015.

En relación con **REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN 143-2015** de fecha 10 de junio de 2015 específicamente en el literal: A) *memoria de labores de la Secretaría de Inclusión Social para el año 2014*; hago de su conocimiento que la elaboración de dicho documento está bajo la responsabilidad de la Unidad de Planificación y Calidad que inició labores el 16 de marzo de 2015, actualmente nos encontramos recopilando la información por lo que dicho documento está en proceso de elaboración.

Sin más por el momento me suscribo de usted.

ANEXO III

DIRECCIÓN DE DIVERSIDAD SEXUAL
Informe de Labores 2014

Durante el año 2014 se realizaron una serie de actividades de seguimiento a distintas iniciativas planificadas con anterioridad, pero al ser un año electoral y de cambio en las autoridades del Órgano Ejecutivo, las acciones debían estar encaminadas al aporte en la elaboración del nuevo plan gubernamental, contactar a las nuevas autoridades institucionales y divulgar entre las y los mismos el Decreto Ejecutivo 56, especificando la importancia de incorporar su implementación en el diseño de las nuevas gestiones.

Mientras se construía el nuevo marco de acción gubernamental e institucional, se continuó con el seguimiento a los objetivos planteados, por la DDS desde su creación, a continuación señalados:

OBJETIVOS

- Promover la erradicación de la discriminación por orientación sexual e identidad de género.
- Fomentar el conocimiento de la diversidad sexual a través de la información, sensibilización y de la eliminación de estereotipos sobre lesbianas, gays, bisexuales y personas trans.
- Impulsar la creación de políticas públicas que garanticen a la diversidad sexual (mujeres lesbianas, hombres gays, personas bisexuales, transexuales, transgénero y travestis) los derechos humanos, económicos, sociales, civiles y políticos básicos de cualquier ciudadano y ciudadana.
- Promover la creación de servicios y espacios libres de homo, lesbo, bisex y transfobia, y de cualquier forma de discriminación por orientación sexual e identidad de género, en los que todas las personas sean tratadas con igual dignidad y respeto.

Debido a que la Secretaría de Inclusión Social y dentro de ella la Dirección de Diversidad Sexual, ya contaban con una presencia dentro de la Administración Pública, se logró de manera más efectiva la incorporación de propuestas emanadas de ella en las diferentes consultas institucionales para la elaboración del Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019, y para las consultas específicas a las que fuimos convocados para proveer aportes.

A continuación se presentan las acciones concretas que se desarrollaron en el contexto planteado arriba, las cuales están organizadas del mismo modo que estaba establecido en la Administración anterior.

- **Ámbito de Salud**

1. Participación y posicionamiento de la temática de Diversidad Sexual en la CONASIDA y en sus sub-comisiones de Legislación, y Monitoreo y Evaluación.
2. Participación activa en la elaboración de la propuesta de Ley de VIH. Etapa de revisión, validación y presentación a las autoridades competentes.
3. Realización de consultas técnicas a personal de salud a nivel nacional y de programas especializados del MINSAL para la Formulación de los Lineamientos Técnicos de Atención en Salud para población LGBTI, con el enfoque de los prestadores de servicios de salud.
4. Redacción finalizada y gestión para la presentación de los Lineamientos Técnicos de Atención en Salud para población LGBTI, el documento se presentó a la Dirección de Regulación del MINSAL para obtener una retroalimentación y que ordenara nuevas consultas de ser necesario y que establezca los pasos para su aprobación.
5. Preparación y realización de la conferencia “Humanización de los servicios de salud para población LGBTI”, en coordinación con el Consejo Superior de Salud Pública (CSSP), donde participaron el Viceministro de Atención en Salud, las autoridades del CSSP e inspectores de las respectivas Juntas de Vigilancia.
6. Capacitación en Diversidad Sexual a personal de equipos multidisciplinarios del Hospital Nacional de Usulután.
7. Ponencia “Atención especializada en enfermería para población LGBTI”, a personal docente y estudiantado en el Congreso Anual del Instituto Especializado de Educación Superior de Profesionales de la Salud de El Salvador (IEPROES).
8. Seguimiento a los compromisos adquiridos por el anterior director del Instituto Salvadoreño del Seguro Social en relación a los procesos de capacitación técnica a su personal y demás acciones afirmativas.

- **Ámbito de Educación**

1. Monitoreo de acciones de respuesta de parte del Instituto de Modalidades Flexibles del MINED a población LGBTI, con el objetivo de mantener el enfoque de no discriminación desarrollado en la administración anterior.
2. Presentación de propuestas a nuevo titular del MINED, donde se planteó la necesidad de incorporar la implementación del Decreto Ejecutivo 56 en todo el quehacer del Ministerio de Educación y la designación de un enlace permanente para agilizar la comunicación.
3. Proceso de Formación a personal de ISNA para la recepción de niñas y adolescentes trans en los Centros de Protección.

4. Coordinación con Defensoría Universitaria de la Universidad de El Salvador para la Divulgación del Decreto Ejecutivo 56 en las Ferias de Derechos Universitarios realizadas en la sede central, y facultades multidisciplinarias de Oriental y Paracentral.
- **Ámbito de Seguridad y acceso a la justicia**
 1. Lanzamiento del “Manual Autoformativo en Diversidad Sexual” para cuerpos uniformados de seguridad. Evento en el cual el Director de la PNC pidió disculpas públicas sobre hechos de discriminación hacia población LGBTI que han cometido los agentes policiales.
 2. Proceso de Divulgación de Manual Autoformativo en Diversidad Sexual a Inspectoría General de la PNC, División de Bienestar Policial de la PNC, Delegación PNC-Mejicanos.
 3. Monitoreo de condiciones de privación de libertad de personas trans en bartolinas, durante el proceso de detención provisional en vías de investigación.
 4. Seguimiento de la Línea de Asistencia y Atención en Diversidad Sexual 131.
 5. Revisión técnica del Protocolo de Atención a población LGBTI en contexto de privación de libertad y coordinación con la Dirección General de Centros Penales para su lanzamiento y establecimiento de la Mesa de Derechos Humanos y Diversidad Sexual en Contexto de privación de libertad.
 6. Impulso y asesoría para la firma de país del proyecto de Resolución “Derechos Humanos, Orientación Sexual e Identidad de Género” OEA. AG/RES. 2863 (XLIV-O/14)
 7. Coordinación con Inspectoría General del a PNC para acciones preventivas de hechos discriminatorios, sujeto a seguimiento con nuevas autoridades. Divulgación del Manual Autoformativo.
 8. Capacitación a 5 grupos de personal de FGR de distintas áreas, sobre Derechos Humanos, Género y Diversidad Sexual.
 - **Ámbito Laboral**
 1. Seguimiento a la Propuesta de protocolo de atención a población LGBTI en la Unidad de Prevención de Actos Laborales Discriminatorios de la Dirección de Inspección del MINTRAB.
 2. Acompañamiento a grupo de emprendedoras trans, que buscaban oportunidad de recibir un curso de formación profesional. Se buscaron contactos con Ciudad Mujer y con Fe y Alegría, realizando las gestiones correspondientes y estableciendo fechas para la realización de dicho curso; el grupo decidió quedarse con la opción de llevarlo a cabo con el apoyo de la sede de Ciudad Mujer, Colón.

- **Ámbito Cultural y Deportivo**
 1. Coordinación y gestiones con el departamento de Inclusión Social de INDES para brindar apoyo a una iniciativa de activistas LGBTI en la formación de equipo deportivo, entrenos, locales e insumos.
 2. Donación de Guantes de Softball para iniciativa de equipo deportivo de activistas LGBTI.

ANEXO IV

DIRECCIÓN DE DIVERSIDAD SEXUAL
INFORME DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS ENTRE ENERO Y MAYO DE 2015

En el presente informe se presentan las actividades desarrolladas por la DDS entre los meses de enero y mayo del año 2015, las cuales están enmarcadas en el seguimiento de lo consignado en el Decreto Ejecutivo 56 y el Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019, así mismo responden a los objetivos de la DDS, dentro del marco de los documentos mencionados, sus ejes de acción y actividades estratégicas.

El formato de presentación permite tener una idea más clara del objetivo que se persigue con cada una de las actividades, así como la descripción de las mismas de manera que se reflejen las acciones precedentes que han permitido llegar a ella.

I. OBJETIVOS

1. Desarrollar acciones que impacten en la mejora de los servicios que provee la Administración Pública a la población LGBTI.
2. Proponer e incidir en la generación de políticas públicas, de manera que estén orientadas a las necesidades percibidas por la población LGBTI, dentro de un enfoque de derechos humanos y género.

II. EJES

1. Desarrollar procesos de sensibilización, capacitación y formación para el mejoramiento de competencias técnicas en personal de la Administración Pública que presta servicios a la población LGBTI.
2. Brindar asistencia técnica a instituciones de la Administración Pública para el fortalecimiento de políticas y otros marcos normativos, de su competencia, relacionados a la atención a personas LGBTI, con enfoque de DDHH y género.
3. Brindar apoyo efectivo y oportuno a las áreas ejecutoras de servicios públicos en la erradicación de todas las formas de discriminación.

III. ACTIVIDADES ESTRATÉGICAS

1. Realizar procesos de formación para empleados de la Administración Pública en materia de Derechos Humanos y Diversidad Sexual, sobre la base de las necesidades de este sector poblacional y a la luz de los compromisos internacionales adquiridos por El Salvador.
2. Realizar diagnósticos y estudios interinstitucionales para el fortalecimiento de las políticas y otros marcos normativos de la Administración Pública relacionados a la atención precisa y oportuna de personas LGBTI.
3. Impulsar la mejora o creación de políticas, planes y programas para población LGBTI con enfoque de derechos humanos y género.
4. Proveer asesoría a las instituciones de la Administración Pública para la aplicación del enfoque de DDHH, género y respeto por la diversidad sexual.
5. Brindar aportes en la formulación de acuerdos y compromisos internacionales en temas de DDHH, género y diversidad sexual.

IV. ACCIONES DESARROLLADAS

1. Reunión de coordinación con la Junta de Vigilancia de la Profesión en Psicología (JVPP), del Consejo Superior de Salud Pública (CSSP).

Objetivo: Diseñar estrategias para el desarrollo de habilidades y herramientas para inspectores de la JVPP, para la debida investigación y sanción de casos en los que profesionales en psicología recurren a terapias de reconversión en población LGBTI.

Resultado: Debido a que el año 2015 es año electoral en el CSSP y la JVPP, la capacidad de esta es limitada para diseñar un proceso a largo plazo de formación a inspectores, sin embargo, se logró la incorporación de la temática de Diversidad Sexual, dirigida a profesionales de psicología, en el contexto de la semana de la Salud Mental el mes de octubre; se espera que las y los profesionales en psicología reconozcan que la JVPP considera las terapias de reconversión o reparativas de la orientación e identidad de género como una falta a la ética profesional.

2. Coordinación, diseño e implementación de proceso de formación a personal del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

Objetivo: Capacitar al personal del ISSS en Derechos Humanos y Diversidad Sexual y en pautas para la atención oportuna y específica con calidad y calidez a población LGBTI con base a sus necesidades de salud.

Resultado: Se han sostenido reuniones técnicas con el Subdirector del ISSS con el objetivo de diseñar el proceso, llegando al acuerdo de llevar a cabo las capacitaciones en dos etapas, la primera programada para el mes de julio donde serán capacitadas las jefaturas de todos los establecimientos de salud del ISSS, las cuales serán asumidas por la Dirección de Diversidad Sexual; la segunda etapa del proceso será la formación del personal prestador directo de servicios de salud en los mismos establecimientos, estas capacitaciones serán asumidas por activistas de la población trans con quienes el ISSS ha desarrollado una coordinación.

3. Diseño de indicadores de monitoreo de implementación del enfoque de no discriminación en el Ministerio de Salud.

Objetivo: Contar con un mecanismo de supervisión institucional en el Ministerio de Salud del enfoque de no discriminación hacia personas LGBTI.

Resultado: Por requerimiento del Viceministro de servicios de salud se está trabajando en la elaboración de una propuesta de medición del desempeño del personal que presta servicios de salud en cuanto a la atención debida a la población LGBTI. Para ello se ha construido una propuesta con el personal del Ministerio de Salud la cual será evaluada por el Viceministro y consecuentemente será aplicada. Paralelamente el Foro Nacional de Salud se ha comprometido a hacer su parte en cuanto a la contraloría de los servicios de salud por parte de sociedad civil, para lo cual se pondrá en contacto con las organizaciones para trabajar juntas su propio mecanismo.

4. Presentación y validación de los Lineamientos LGBTI al Foro Nacional de Salud.

Objetivo: Contar con los aportes del Foro Nacional de Salud para ser incorporados en la propuesta de los Lineamientos Técnicos de Atención en salud para población LGBTI.

Resultado: La Dirección de Regulación del MINSAL envió la propuesta presentada por la DDS en noviembre de 2014 al Foro nacional de Salud, ya que por acuerdo institucional se requiere del aporte de tal entidad en la elaboración de nuevas herramientas de atención. En reunión con el Foro, la DDS hizo la presentación de la propuesta de Lineamientos y no tuvieron ninguna observación técnica de parte de los representantes de la población LGBTI ahí representados, solamente que es preciso que los mismos sean vinculantes a todo el Sistema Nacional de Salud, ya que de la forma en que están contruidos y con una aprobación inmediata su ámbito de aplicación serían exclusivamente las RISS, por lo que envió a hacer consultas a las otras instituciones del Sistema de Salud, de las cuales brindaron su aporte en un taller

especial: Comando de Sanidad Militar, FUSALUD, ISSS e ISRI, por lo que se han sumado a incorporarlos a sus respectivas instituciones cuando sean aprobados.

Actualmente se están incorporando las observaciones de forma emanadas de la última consulta para enviarlos nuevamente con el Foro Nacional de Salud y finalmente devolver la propuesta a la Dirección de Regulación del MINSAL, habiendo cumplido con todos los requisitos de consulta a todos los sectores, específicamente al sector organizado LGBTI en diciembre de 2013.

5. Proceso de divulgación del Manual Autoformativo en Diversidad Sexual a personal docente y estudiantes de la ANSP.

Objetivo: Realizar una divulgación controlada del Manual Autoformativo en Diversidad Sexual al personal de seguridad pública, de manera que puedan incorporar de manera efectiva lo consignado en el mismo.

Resultado: Desde el mes de octubre del año 2014 se están realizando jornadas de divulgación del Manual a personal policial e Inspectoría de la PNC; en el presenta año 2015 se ha continuado con personal policial de San Salvador y de la región paracentral, asimismo se ha iniciado con la ANSP en febrero del corriente año específicamente a toda la promoción 112 de nuevos y nuevas agentes.

Se continuará con el nuevo curso de formación inicial, promoción 113, y con los cursos de ascenso. Debido a la situación de violencia del país donde en los meses de abril y mayo se elevaron los asesinatos a personal policial se suspendió el proceso de divulgación por la emergencia institucional, pero se retomó a partir de la segunda mitad del mes de mayo.

6. Jornada de sensibilización a personal docente y estudiantes del Centro Cultural Salvadoreño Americano, San Miguel.

Objetivo: Prover sensibilización a las instituciones de educación privadas que lo requieran.

Resultado: Por requerimiento de la institución se desarrolló una jornada de sensibilización al personal docente y estudiantes del Centro Cultural Salvadoreño Americano de la ciudad de San Miguel, con el objetivo de incorporar la temática en una campaña que se ha diseñado en la misma para erradicar el bullying.

7. Desarrollo de Conferencias sobre Derechos Humanos y Diversidad Sexual en UES / San Miguel, UES / San Salvador, UTEC y Universidad Evangélica de las Asambleas de Dios.

Objetivo: Generar una cultura de respeto a la población LGBTI en los entornos Universitarios.

Resultado: Por requerimiento de la Defensoría de Derechos Universitarios y a raíz de las coordinaciones sostenidas desde el año 2014 se logró desarrollar en San Salvador una conferencia a estudiantes de la UES que forman parte de los comités de derechos humanos dirigidos desde la Defensoría; por su parte, y en coordinación con una organización de estudiantes de psicología de la ciudad de San Miguel se llevó a cabo una conferencia dirigida a personal docente y estudiantes de psicología de la UES / San Miguel.

Por su parte, la Universidad Evangélica de las Asambleas de Dios solicitó a la DDS dirigir una conferencia para estudiantes de dicha institución con el objetivo de sensibilizarles sobre el enfoque de respeto y defensa de los derechos humanos de toda la población.

El caso de la Universidad Tecnológica, se logró el desarrollo de una conferencia para estudiantes de psicología gracias a una organización estudiantil al interior de la misma, en coordinación con las autoridades de la Escuela de Psicología y la JVPP.

8. Formación a personal docente y directores de Usulután

Objetivo: Divulgar el Decreto Ejecutivo 56 en el personal docente y de dirección de los centros escolares de la ciudad de Usulután.

Resultado: Gracias a las gestiones de la sede de Ciudad Mujer Usulután, se convocó a los directores y directoras y personal docente de los centros escolares de la ciudad de Usulután, para trabajar en la concientización de generar espacios educativos libres de formas de discriminación por razones de orientación sexual e identidad de género.

9. Protocolo de atención a personas LGBTI en contexto de privación de libertad.

Objetivo: Implementar el mandato del Decreto Ejecutivo 56 en el contexto de Centros Penales.

Resultado: En el mes de junio se ha planificado la presentación oficial del protocolo de atención a población LGBTI en contexto de privación de libertad, el cual es producto del trabajo de la Mesa de Derechos Humanos y Diversidad Sexual en contexto de privación de libertad, la cual se inició en el año 2011 y que ha

contribuido a la incorporación de la temática de diversidad sexual en varias instancias internas de la Dirección General de Centros Penales.

Con la presentación oficial del protocolo, el seguimiento de la implementación del mismo será el objetivo central de la Mesa.

10. Representación institucional de la SIS en la CONASIDA

Objetivo: Incidir en la incorporación del enfoque de no discriminación a la población LGBTI en la respuesta nacional ante el VIH.

Resultado: Considerando que la población LGBTI está consignada como población en más alto riesgo ante el VIH, específicamente la población de HSH y mujeres trans, y que son las condiciones de exclusión y vulnerabilidad lo que explican tal situación, se ha logrado incorporar efectivamente el enfoque de no discriminación por orientación sexual e identidad de género, particularmente en la propuesta de Ley de respuesta al VIH, asimismo en los procesos de monitoreo y evaluación que se dirigen desde la CONASIDA y en la nueva subcomisión de VIH en el mundo del trabajo.

ANEXO V

SECRETARÍA DE INCLUSIÓN SOCIAL

GOBIERNO DE

EL SALVADOR

UNÁMONOS PARA CRECER

REPORTE ESTADÍSTICO DE LLAMADAS A LA LÍNEA 131

(Junio 2015)



CALL CENTER
131

- INFORMACIÓN SOBRE SUS DERECHOS
- APOYO PSICOLÓGICO
- ORIENTACIÓN EN CASOS DE DISCRIMINACIÓN

A través del presente se reporta la tendencia de llamadas recibidas en la Línea de Asistencia y Atención en Diversidad Sexual 131, durante el período de Mayo 2013 hasta la fecha, habiendo recibido un total de: 1041 llamadas distribuidas de la siguiente manera:

Cuadro 1: Clasificación y total de llamadas recibidas en la Línea 131

Tipo de llamada	
Hecho de agresión	330
Asistencia psicoemocional	711
Total	1041

En primer lugar es necesario presentar los ámbitos que son mayormente reportados, en donde están ocurriendo con mayor frecuencia los hechos discriminatorios y de agresión hacia la población LGBTI de El Salvador, y que hace uso de Línea 131. En el Gráfico 1 se puede apreciar que el 31% de los casos reportados corresponden a hechos de discriminación y agresión ante cuerpos de seguridad pública e instituciones encargadas de garantizar el acceso a la justicia, estas corresponden a Policía Nacional Civil, Cuerpos de Agentes Municipales, personal del Ejército y Seguridad Privada; se debe señalar que en este ámbito corresponden los reportes de hechos discriminatorios en las oficinas de recepción de denuncias de la Fiscalía General de la República, Procuraduría General de la República y Juzgados.

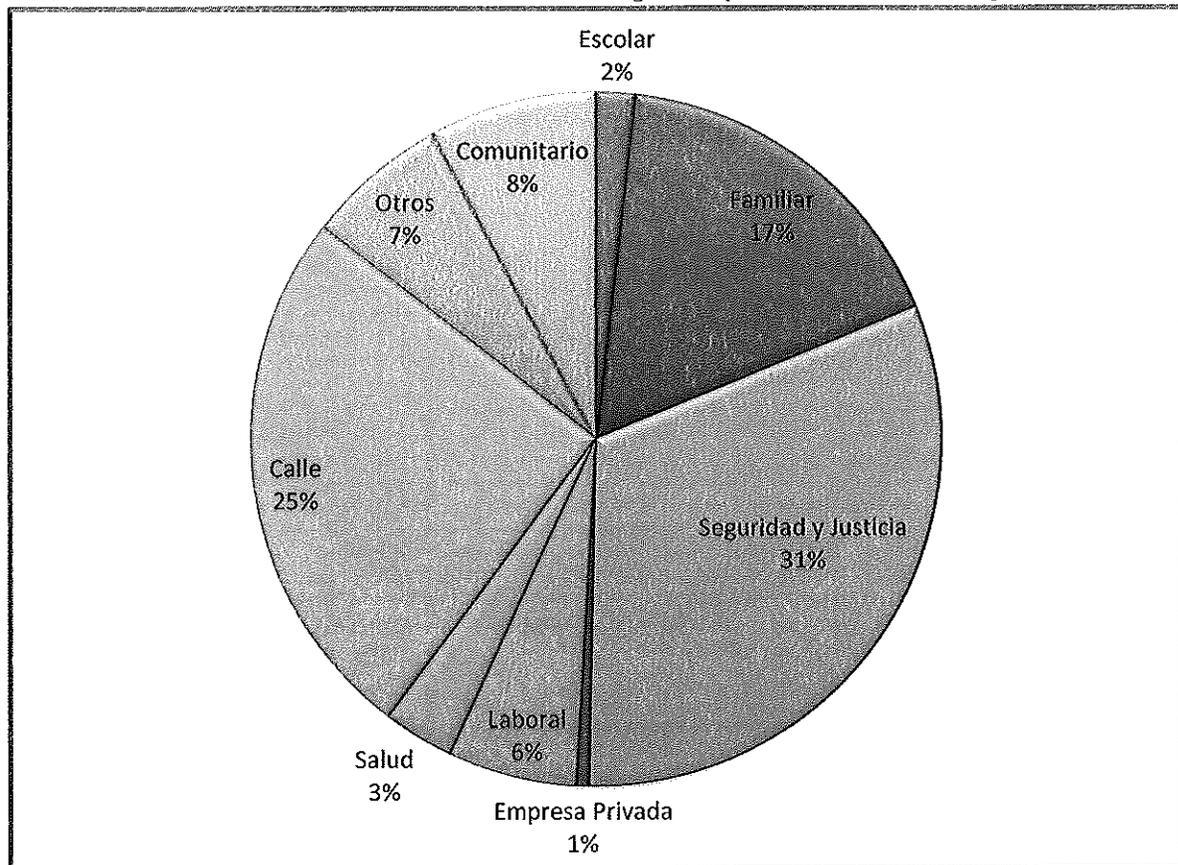
En segundo lugar se aprecia que, con un 25% de los casos atendidos, los hechos de agresión y discriminación hacia la población LGBTI ocurren en la Calle; en tercer lugar, con 17% de las llamadas se reporta el ámbito familiar, los hechos referidos pueden suceder tanto en el hogar como en otros escenarios, pero se han consignado bajo esta categoría pues son cometidos por miembros de la propia familia e incluso por las mismas parejas.

El ámbito comunitario ha sido reportado con un 8% de las llamadas registradas y corresponde a los hechos ocurridos en los lugares de residencia de las víctimas, es decir, en sus comunidades, colonias, residenciales, edificios de apartamento; y los victimarios son vecinos u otras personas que viven en dichos lugares. Con el 7% de las llamadas se ha consignado la categoría Otros, pues corresponde a lugares y victimarios no consignables de otra forma, pues en la mayoría de los casos

corresponden a desconocidos con los que las víctimas establecen relación espontánea en bares, discotecas o saunas y en el caso de las personas trabajadoras sexuales, corresponde a sus clientes; como es de suponer estos hechos pueden ocurrir en cualquier escenario.

El ámbito laboral ha sido reportado con el 6% de las llamadas y corresponde a los lugares formales o informales donde las víctimas laboran, y los victimarios corresponden a jefaturas y la mayoría de los casos a compañeros de trabajo. El ámbito de salud es reportado con un 3% de las llamadas y en la mayoría de los casos los hechos se dan en establecimientos de salud pública o en el Instituto Salvadoreño del Seguro Social; por su parte, al ámbito Escolar le corresponde el 2% de las llamadas, donde cuatro de los seis casos ocurrieron en Centros Educativos privados con administración religiosa. Finalmente se han recibido llamadas refiriendo Empresas Privadas con el 1% de las llamadas y corresponde a dos hechos, ocurridos uno de ellos en un restaurante y el otro en un centro comercial.

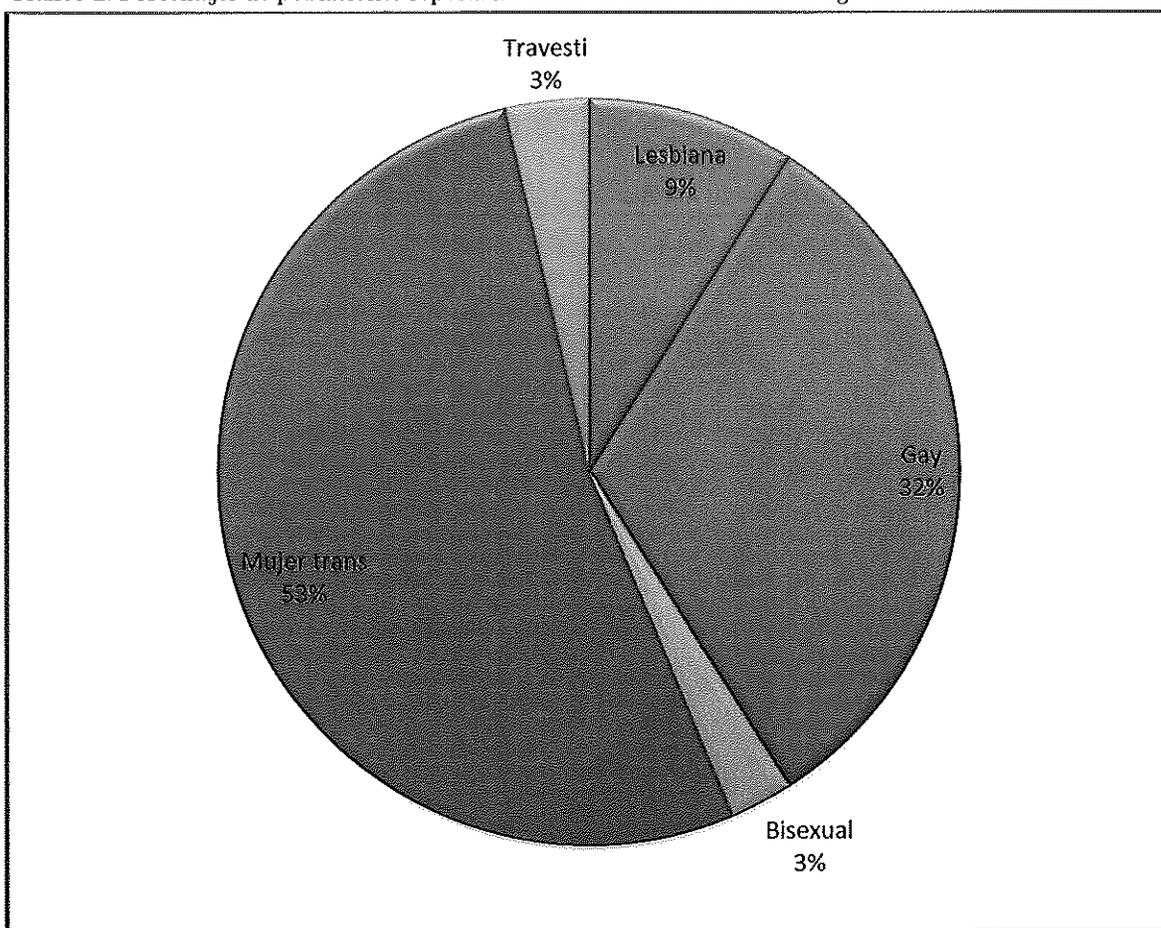
Gráfico 1: Ámbitos donde han ocurrido hechos de agresión y discriminación hacia personas LGBTI



En el Gráfico 2 se presenta en porcentajes a las poblaciones reportadas como víctimas de hechos de agresión. Se debe aclarar que cualquier persona puede hacer uso de la Línea 131 para reportar hechos de agresión o discriminación, sin embargo, los casos que no corresponden a población LGBTI son referidos a llamar a otras Líneas de atención existentes para atender a sus necesidades, por lo tanto, no son presentados en este Reporte.

Como puede apreciarse el 53% de las llamadas recibidas han referido hechos donde las víctimas son mujeres trans; el 32% corresponde a hombres gay víctimas y el 9% refieren como víctimas a mujeres lesbianas. Por su parte, con 3% de las llamadas cada una, se han reportado casos donde las víctimas son personas bisexuales y travestis.

Gráfico 2: Porcentajes de poblaciones reportadas como víctimas de hechos de agresión o discriminación.

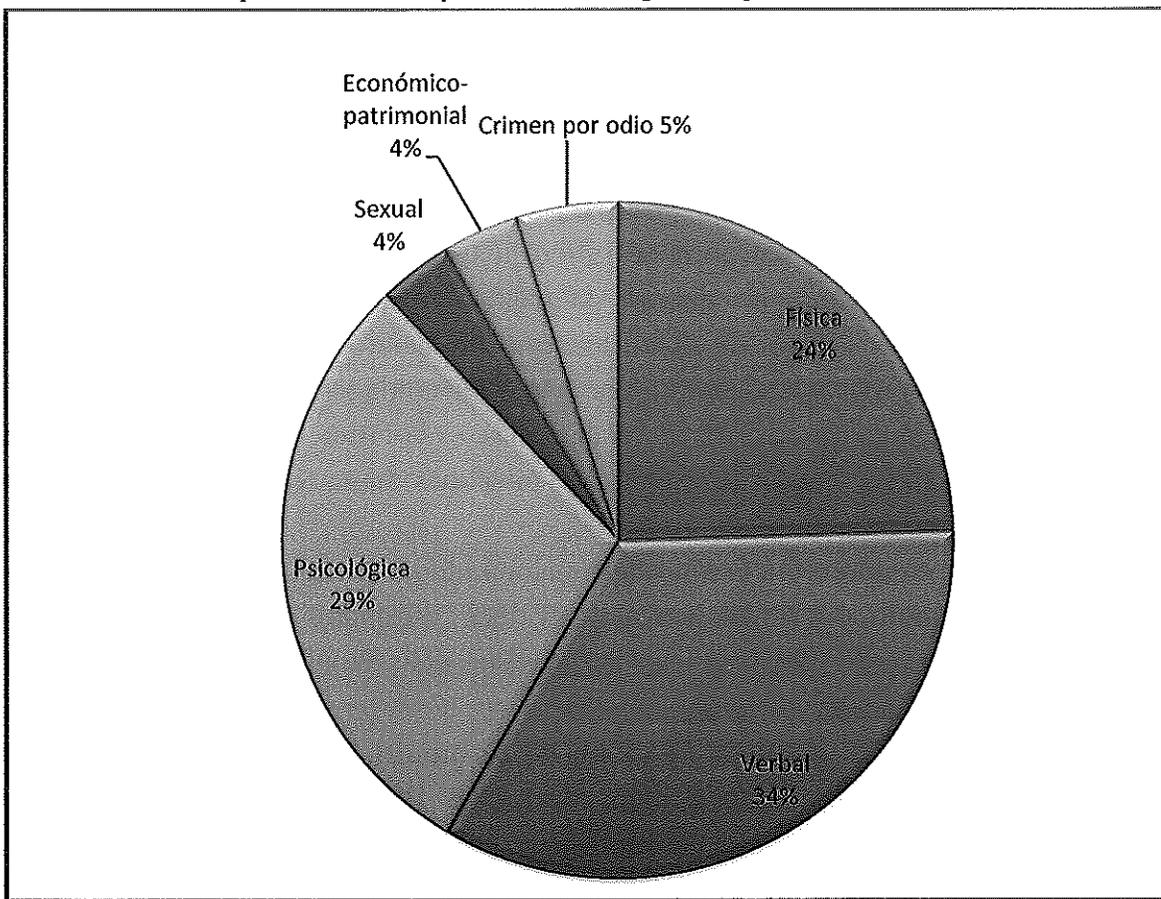


Los tipos de hechos de agresión reportados a la Línea 131 se presentan en el Gráfico 3, donde se puede apreciar que las formas más referidas de agresión son las de tipo Verbal con un 34% de las llamadas, y refieren a hechos donde los victimarios hacen uso de vocabulario ofensivo para ridiculizar a sus víctimas y en la mayoría de los casos donde las víctimas son objeto de insultos o gritos; en segundo lugar se refieren los hechos de agresión de tipo psicológico o emocional con un 29% de las llamadas, en concreto esta categoría se refiere a una gama muy amplia de sucesos como ignorar a la víctima, no dirigirle la palabra, excluirla de conversaciones u oportunidades y otras formas de expresión que no siendo verbales, aun así tienen como propósito lastimar a la víctima o cortarle oportunidades. La tercera forma más frecuente de agresión, con un 24% de las llamadas, es la Física, y a esta corresponden desde manifestaciones como empujones y pisotones hasta graves lesiones en la víctima, trompadas, puntapiés, entre otras.

Se han reportado en el tiempo de funcionamiento de la Línea 131 un total de 16 crímenes por odio, 5% de las llamadas, es decir, asesinatos de personas LGBTI; los mismos han sido referidos por los y las activistas del sector LGBTI organizado en defensa de esta población.

A las formas de agresión Económico-patrimonial y agresiones Sexuales les corresponde un 4% de las llamadas respectivamente. En el primer tipo se consignan tanto casos de extorsión como acciones de cuerpos de seguridad o familiares de las víctimas quienes les despojan de su dinero o propiedades. En el segundo tipo se consignan violaciones sexuales y hechos de acoso sexual, particularmente, estos últimos, en el ámbito laboral.

Gráfico 3: Frecuencia ponderada de los tipos de hechos de agresión reportados.



Es necesario identificar cuáles son los tipos de hechos de agresión que ocurren más frecuentemente en los distintos ámbitos, por lo que en el Gráfico 4 se representa la distribución de los tipos de hechos de agresión en los distintos ámbitos.

Como se puede apreciar en el ámbito escolar la mitad de los hechos reportados corresponden a formas de agresión psicológica, tres casos; le siguen los hechos de agresión verbal, dos casos; y finalmente las agresiones de tipo físicas, un caso.

En el ámbito familiar con un total de 56 casos reportados, 20 corresponden a formas de agresión psicológica, 18 a agresiones verbales y 12 a agresiones de tipo física. Por su parte se señalan 4 casos de agresiones económico-patrimoniales y dos casos de agresiones sexuales. Lo más destacado de este ámbito es que los victimarios son familiares cercanos de la víctima y comparten espacio físico cotidianamente.

La mayoría de los casos atendidos, como ya se ha mencionado, se dan en el ámbito de Cuerpos de Seguridad y Justicia, 104 casos, y las formas de agresión reportadas son en 41 de ellos verbales, 25 casos refieren agresiones psicológicas y 31

casos reportaron agresiones de tipo física. Las agresiones sexuales referidas son 4 y 3 las agresiones de tipo económico-patrimonial; se han consignado como agresiones sexuales los casos donde los agentes de seguridad, particularmente CAM y Ejército, solicitan favores sexuales a la víctima bajo amenazas de detenerles alegando la comisión de delito por parte de la víctima.

El ámbito de empresa privada consigna dos casos, uno de agresión verbal y el otro de agresión psicológica, y como ya se ha señalado se dieron los hechos en un Centro Comercial y en un Restaurante respectivamente.

Los casos reportados para el ámbito laboral acumula 20 casos, nueve de los mismos fueron agresiones de tipo psicológico, seis fueron agresiones verbales; tres fueron casos de acoso sexual, específicamente en hombres gay, y dos de los casos referidos corresponden a agresiones de tipo física. El ámbito de salud registra 11 casos de los cuales seis fueron de tipo psicológico, tres de tipo físico, habiendo consignado aquí malos procedimientos médicos que causaron daño por su brusquedad a las víctimas; dos de los casos fueron agresiones de tipo verbal.

Los hechos ocurridos en la vía pública o la calle, por parte de desconocidos de la víctima, registra un total de 83 casos donde 24 fueron de tipo verbal, 23 de tipo físico, 17 agresiones psicológicas. De los 16 crímenes por odio se han registrado 13 en el ámbito de calle, debido a que se desconoce el móvil del hecho, pues no fue reportado por quienes llamaron a la Línea, únicamente señalando que la comunicación con las víctimas se había perdido desde hacía varios días y que lo último que supieron es que estas habían salido de su casa como era su rutina y fueron encontradas en la vía pública o predios baldíos. Finalmente, tres de los casos recibidos en este ámbito corresponden a agresiones de tipo económico-patrimonial.

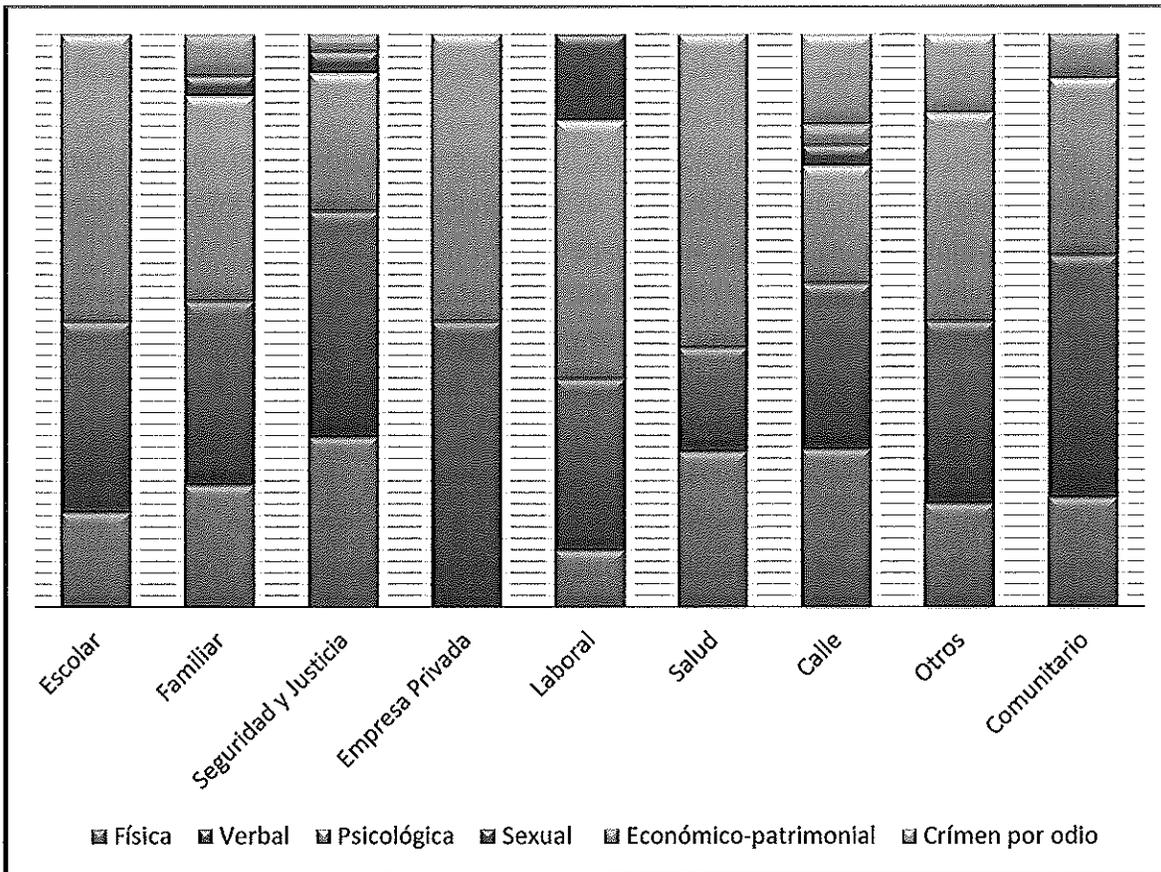
En el ámbito de otros se han registrado los casos donde los victimarios, a pesar de tener una vinculación por mutuo acuerdo con las víctimas, no se pueden registrar como miembros de su familia (parejas o compañeros de vida); pero tampoco se les puede registrar como totalmente desconocidos, ya que en la mayoría de los casos son clientes de las personas trabajadoras sexuales o compañeros, no necesariamente sexuales, con quienes se estableció una vinculación espontánea el mismo día que los hechos ocurrieron.

Son 22 los casos registrados bajo esta categoría, donde ocho corresponden a agresiones de tipo psicológica, siete de tipo verbal, cuatro de tipo física.

También se han registrado bajo esta categoría tres de los casos de crímenes por odio, debido a la complejidad de los mismos.

Finalmente bajo la categoría de ámbito comunitario se han consignado 26 casos, de los cuales 11 fueron agresiones verbales, ocho fueron psicológicas, cinco agresiones de tipo física y dos agresiones económico-patrimoniales.

Gráfico 4: Distribución gráfica de los tipos de agresión por ámbito donde ocurrieron.



A continuación se presenta la distribución de los casos por población en los distintos ámbitos donde ocurrieron los hechos de agresión, este dato es de utilidad debido a que es posible identificar los lugares menos seguros para la población LGBTI dada la frecuencia de los hechos que ahí ocurren.

De los 30 casos recibidos donde las víctimas fueron mujeres lesbianas 10 fueron en el ámbito familiar y 10 en el ámbito de cuerpos de seguridad y justicia, cinco en el ámbito de calle, dos en el ámbito comunitario y también dos en el ámbito denominado otros y uno en el ámbito de la salud.

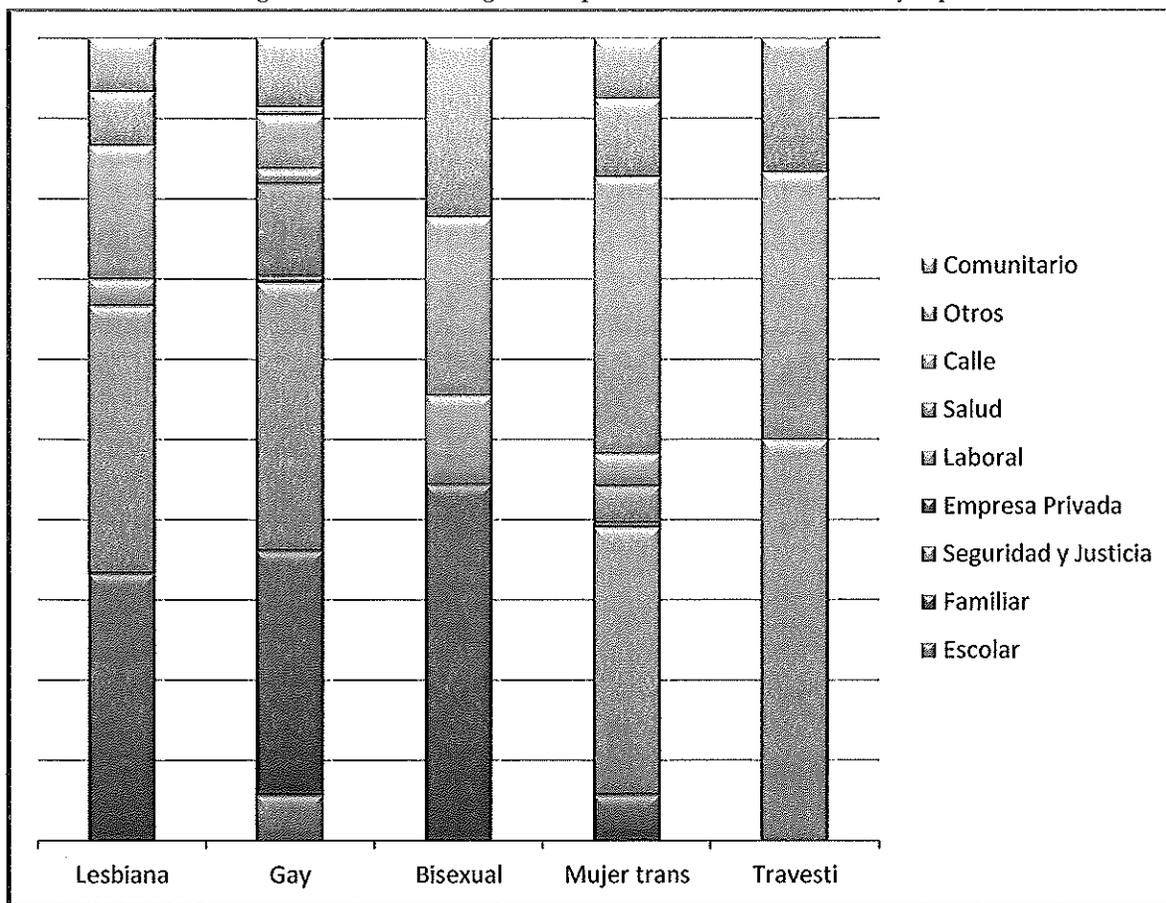
Los casos de hombres gay registran un total de 105 casos, de los cuales 35 son ante cuerpos de seguridad y justicia, 32 en el ámbito familiar, 12 en sus lugares de trabajo, nueve en sus comunidades de habitación, siete en la calle, seis en sus lugares de estudio, dos en establecimientos de salud, uno en el ámbito de la empresa privada y uno en el ámbito denominado otros.

Respecto de la población bisexual, son nueve los casos registrados y cuatro fueron hechos de agresión ocurridos en el ámbito familiar, dos en la calle y dos en sus comunidades, en el ámbito de salud para esta población se registra un caso.

La población de la que se registran más casos es la de mujeres trans, la cual acumula 174 casos donde 60 de ellos ocurrieron en la calle y 58 ante cuerpos de seguridad y justicia; 17 de los casos registrados se han consignado bajo la categoría de otros, 13 en el ámbito comunitario, 10 en el ámbito familiar, ocho en sus lugares de trabajo, siete en ámbito de salud y uno en la empresa privada.

Finalmente las personas travestis realizaron 12 llamadas, reportando seis casos de agresión o discriminación por parte de cuerpos de seguridad y justicia, cuatro casos de hechos ocurridos en la calle y dos en el ámbito denominado otros.

Gráfico 5: Distribución gráfica de los casos registrados por ámbito donde ocurrieron y la población víctima.



Finalmente se presenta el Gráfico 6, donde se han distribuido los casos por tipo de agresión y el tipo de víctimas, lo cual permite identificar los tipos de agresión más frecuente por tipo de población.

Con la base de los datos de llamadas recibidas en la Línea se puede determinar que la forma más común de agresión que se dirige a población de mujeres trans y hombres gay es de tipo verbal, sin embargo, para la población trans en segundo lugar se perfila el tipo de agresiones físicas y en tercero las agresiones de tipo psicológica, en

cuarto lugar se aprecia que esta población es víctima de casi la totalidad de crímenes por odio. Las formas de agresión sexual y económico-patrimonial, aunque con frecuencia considerablemente elevada, aparecen como las más bajas.

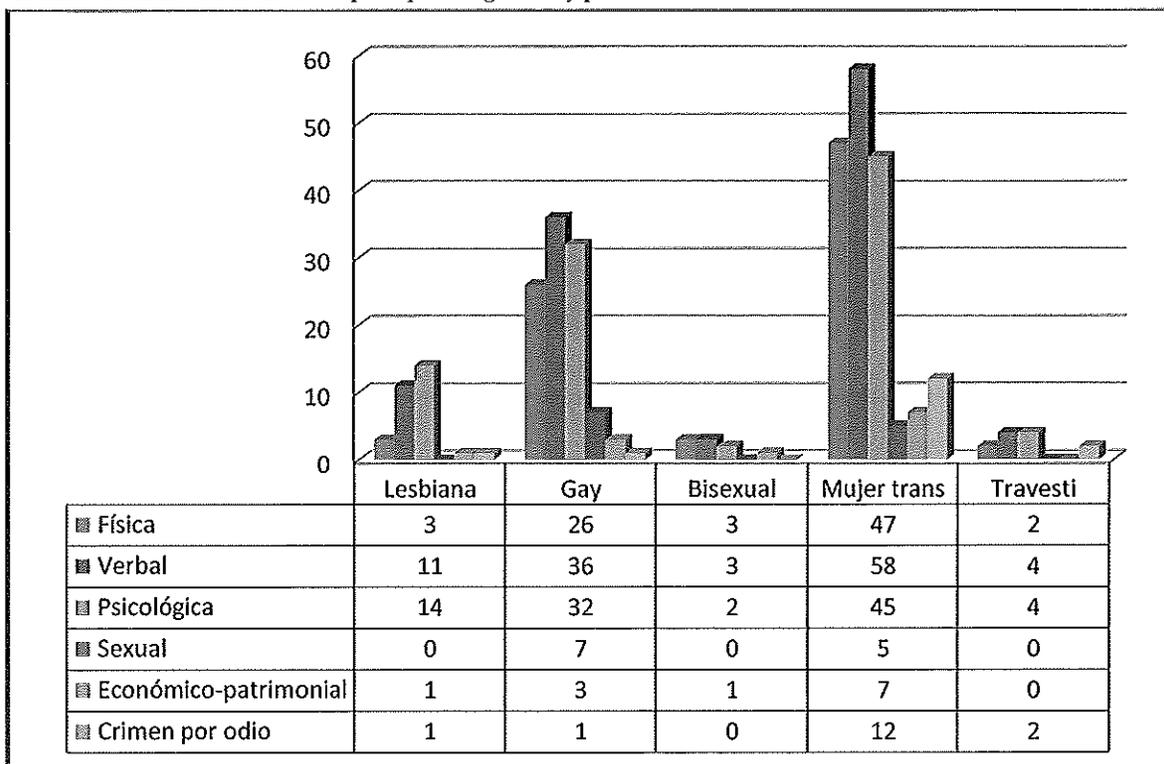
La población de hombres gay presenta una frecuencia de victimización por hechos de agresión de tipos verbales en primer lugar, psicológicos en segundo lugar y físicos en tercero. Acumula un caso más donde es víctima, que la población de mujeres trans, en agresiones sexuales; también se presentan tres casos de agresiones económico-patrimoniales y un crimen por odio hacia esta población.

En cuanto a mujeres lesbianas, de los casos registrados, se identifica como forma de agresión más frecuente, hacia ellas, la de tipo psicológica, seguida de agresiones verbales y luego físicas; también se ha reportado un caso de agresión económico patrimonial en su contra y un crimen por odio donde la víctima fue una mujer lesbiana.

De los 12 casos donde la víctima fue una persona travesti cuatro fueron agresiones de tipo psicológica, cuatro de tipo verbal, dos de tipo física y dos crímenes por odio.

La población de personas bisexuales reporta tres casos de agresiones físicas y tres de agresiones verbales, además dos de tipo psicológica y uno de agresión económico patrimonial.

Gráfico 5: Distribución de casos por tipo de agresión y poblaciones víctimas.



ANEXO VI

DIRECCIÓN DE DIVERSIDAD SEXUAL
PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE CASOS Y LLAMADAS DE LA LÍNEA DE ATENCIÓN 131.

PROCESO: ATENCIÓN EN CASO DE SOLICITUD DE CONSEJERÍA		
No.	Responsable (Emisor)	Descripción de actividades/ Pasos
1	Agente de Call Center	Recibe llamada telefónica de persona usuaria que ha solicita consejería
2	Agente de Call Center	Pregunta a la persona usuaria cual es el servicio solicitado; partiendo de la respuesta se identifica que requiere de consejería en diversidad sexual.
3	Agente de Call Center	En tal caso que la persona usuaria llame para solicitar consejería se le proporcionará la escucha y orientación necesarias para brindar apoyo, con el uso de recursos bibliográficos predeterminados.
4	Agente de Call Center	Detecta si persona usuaria llama en estado de crisis emocional, bajo ésta circunstancia brindará atención especializada de Contención Emocional.
5	Agente de Call Center	Reconoce si es necesario darle seguimiento al caso y categoriza la llamada como: "Pendiente" de no ser necesario continuar con una segunda Interacción dispone el caso como "Cerrado".
6	Persona Usuaria	Recibe indicaciones y acude a la Institución recomendada para obtener más información si es necesario; referencia de profesionales en salud mental que puedan darle seguimiento y/o dirección y contactos de organizaciones de la sociedad civil LGBTI que puedan brindar apoyo.

7	Coordinadora de Call Center	Si la llamada fue tipificada como "Pendiente" da seguimiento a la misma y se encarga de cerrar la llamada antes de un total de 24 horas, de igual forma mantiene escucha activa de las Llamadas en El Centro de Atención para mantener la Calidad y Calidez en cada una de las interacciones con la persona usuaria.
---	-----------------------------	--

Llamada en caso de Emergencia		
No.	Responsable	Descripción de actividades/ Pasos
(Emisor)		
1	Agente de Call Center	Recibe llamada telefónica de emergencia, la persona solicita nuestro apoyo para hacer llegar ambulancia y/o patrullas de la PNC.
2	Agente de Call Center	Pregunta a la persona usuaria cual es el servicio solicitado; partiendo de la respuesta se identifica el apoyo y las instrucciones que se brindarán para prevenir un suceso de mayor gravedad.
2	Agente de Call Center	Una vez se ha identificado el lugar preciso en donde se encuentra la víctima se realizara el contacto con el 911 y la Unidad de Control de la Inspectoría General PNC; si el primer contacto fue realizado con la operadora del 131 en ningún momento se romperá la comunicación con el/la usuario/a. Se sostendrán los dos canales de comunicación hasta que una patrulla de la PNC haya localizado a la persona y logren controlar la situación.
3	Agente de Call Center	Registra el caso en la Herramienta de Trabajo.

6	Agente de Call Center	Cierra la llamada.
---	-----------------------	--------------------

LLAMADA DE ASESORIA PARA INTERPONER DENUNCIA		
No.	Responsable (Emisor)	Descripción de actividades/ Pasos
1	Agente de Call Center	Recibe llamada telefónica de persona usuaria a quien se le han vulnerado sus derechos.
2	Agente de Call Center	Pregunta a la persona usuaria cual es el servicio solicitado; partiendo de la respuesta se identifica que sus derechos han sido vulnerados y que requiere información sobre el proceso de denuncia.
3	Agente de Call Center	En este caso que la persona usuaria llame para solicitar información acerca del procedimiento para imponer una denuncia, se le proporcionará la orientación con respecto a la Institución a la cual puede acudir, donde será atendida por personal especializado, así como el procedimiento que debe seguir. Se sugiere llamar de nuevo para reportar la atención recibida en la Institución que se refirió.
4	Agente de Call Center	Detecta si persona usuaria llama en estado de crisis emocional bajo ésta circunstancia brindará atención especializada de contención emocional.

5	Agente de Call Center	Reconoce si es necesario darle seguimiento al caso y categoriza la llamada como: "Pendiente" de no ser necesario continuar con una segunda Interacción dispone el caso como "Cerrado".
6	Persona Usuaría	Recibe indicaciones y acude a la Institución recomendada para solucionar la situación
7	Coordinadora de Call Center	Si la llamada fue tipificada como "Pendiente" da seguimiento a la misma y se encarga de cerrar la llamada antes de un total de 24 horas, de igual forma mantiene escucha activa de las Llamadas en El Centro de Atención para mantener la Calidad y Calidez en cada una de las interacciones con la persona usuaria. En caso que la persona no haya recibido la atención requerida por cualquier motivo, se transferirá el caso al Director/a de Diversidad Sexual para que determine los pasos a seguir.