



INSTITUTO SALVADOREÑO  
PARA EL DESARROLLO DE LA MUJER

San Salvador, 02 de junio 2021

**Licenciado**  
**José Luis Menjivar**  
**Oficial de Información**  
**Unidad de Acceso a la información Pública**  
**ISDEMU**

**Asunto: Respuesta a Solicitud de información número ISDEMU-2021-0033**

---

En cumplimiento al artículo 3 y 4 de la Ley de Acceso a la Información Pública y art. 3 de la Ley de Procesos Administrativos, a usted traslado la respuesta al requerimiento de información número ISDEMU-2021-0033.

**1. Nombre de la unidad o programa que atiende mujeres que enfrentan violencia laboral basada en género, como: acoso laboral, acoso sexual en el trabajo, brecha salarial, discriminación y violaciones a su derecho a la salud y seguridad ocupacional.**

Dirección de Atención Especializada: a través de los Centros de Atención Departamental y Centro 126.

**2. ¿Cuáles son los objetivos que persiguen con la atención que brindan?**

La Dirección de Atención Especializada- DAE, a nivel nacional, tiene por objetivo:

Brindar un servicio de atención especializada e integral a mujeres que enfrentan violencia basada en género desde los diferentes Centros de Atención Departamentales- CAD

Identificar las rutas de atención acorde al tipo de violencia que enfrenta las mujeres, garantizando una intervención integral de todas las instituciones del estado implicadas en la atención.

Garantizar el cumplimiento de los derechos humanos de las mujeres que reciben atención psicosocial en los diferentes Centros de Atención Departamentales- CAD.

Estandarizar los procedimientos institucionales de atención a casos de mujeres que enfrentan violencia basada en género que se atienden en los diferentes Centros de Atención Departamentales- CAD.



INSTITUTO SALVADOREÑO  
PARA EL DESARROLLO DE LA MUJER

### 3. ¿Qué tipos de violencia atiende?

Con la aprobación de la Ley Especial Integral para una Vida libre de Violencia para las Mujeres (LEIV) en enero de 2011, el ISDEMU establece los servicios de atención especializada a mujeres que enfrentan violencia por razón de género. El artículo 9 de la LEIV define los tipos de violencia

Documento de Ley disponible en el Portal de Transparencia de ISDEMU en la sección de otros documentos normativos:

<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/instituto-salvadoreno-para-el-desarrollo-de-la-mujer/documents/409858/download>

### 4. ¿Qué tipos de modalidades atiende?

Con la aprobación de la Ley Especial Integral para una Vida libre de Violencia para las Mujeres (LEIV) en enero de 2011, el ISDEMU establece los servicios de atención especializada a mujeres que enfrentan violencia por razón de género. El artículo 10 define las modalidades, siendo esta la comunitarias, Institucional y Laboral

Documento de Ley disponible en el Portal de Transparencia de ISDEMU en la sección de otros documentos normativos:

<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/instituto-salvadoreno-para-el-desarrollo-de-la-mujer/documents/409858/download>

### 5. Tipo de servicios que brindan, por ejemplo:

Médicos (general, obstétricos, exámenes de laboratorio, ingreso)

Psicoemocionales

Asesoría o consejería

Legales

Albergue, casas de acogida

Grupo de autoayuda

Otros como transporte y auxilio, dotación de bolsas de crisis, estipendio para alimentos, etc. (especificar)

La Dirección de Atención Especializada forma parte de una de las estrategias del ISDEMU para abordar la violencia de género de una manera integral a través de la orientación, atención psicológica y acompañamiento legal a mujeres que enfrentan hechos de violencia.

Servicios de protección: se brindan servicios de albergue temporal para las mujeres que enfrentan violencia basada en género y que se encuentran en extremo peligro con servicios de atención interdisciplinaria.



INSTITUTO SALVADOREÑO  
PARA EL DESARROLLO DE LA MUJER

-Información disponible en el portal de Transparencia de ISDEMU, en la sección de servicios:

<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/3/documents/430107/download>

**6. A través de qué medios se brinda servicio, por tipo de violencia (especificar y describir para cada tipo de servicio)**

**Telefónico**

**Personal**

**Domiciliar**

**Virtual o electrónica**

**Otras, especificar cuáles.**

ISDEMU brinda atención a mujeres que enfrentan violencia de forma presencial, telefónica y virtual o electrónica:

Atención telefónica por medio del Centro de llamadas 126, que es un línea totalmente gratuita, también se cuenta con una plataforma virtual denominada 126 Te Orienta, a través de mensajería de chat, ambos servicios tienen por objeto brindar a las mujeres información, orientación e intervención oportuna cuando lo requieran y demanden en cualquier parte del territorio nacional, El ISDEMU cuenta con personal técnico especializado en la atención a mujeres que enfrentan violencia para brindar atención u orientaciones psicológica, legal o consejería, en horarios de atención de 24 horas en el centro de llamadas 126 y en horario de 8: 00 am a 8: 00 pm, en la plataforma virtual 126 Te Orienta.

Personal (presencial) por medio de los Centros de Atención Departamentales (CAD), ubicadas en los 14 departamentos y en las 6 Sedes de Ciudad Mujer: es un mecanismo colegiado entre las instancias del Estado, coordinado por el ISDEMU, que busca garantizar el acceso efectivo de las mujeres a la justicia, a una cultura de prevención de la violencia basada en género, el empoderamiento de las mujeres a través del conocimiento de sus derechos y a la participación plena en los procesos de desarrollo de su comunidad. Los CAD, disponen de personal técnico especializado en la atención a mujeres que enfrentan violencia.

Unidades móviles de detección y referencia: estas unidades se desplazan a diferentes espacios en los municipios del país, tales como: Centros Educativos, Unidades Comunitarias de Salud Familiar, Alcaldías o en espacios de concentración, pública en donde se divulgan los derechos de las mujeres, se previene la violencia, basada en género y se refieren casos a los Centros de Atención Departamentales de ISDEMU, por medio de una estrategia de ventanillas que proporcionan información en materia de igualdad sustantiva y vida libre de violencia para las mujeres.



INSTITUTO SALVADOREÑO  
PARA EL DESARROLLO DE LA MUJER

7. A través de qué medios se informa y comunica la oferta de servicios y otra información relevante para las mujeres (especificar y describir para cada tipo de medio):

Línea telefónica

Canales digitales de radio y televisión

Fan page

Canales de YouTube

Páginas web

APP

Otros, especificar

ISDEMU informa a la ciudadanía en general, por medio de los siguientes espacios:

Línea telefónica: Centro de llamadas 126

Canales digitales de radio y televisión: Pautas publicitarias en radio

Páginas web: [www.isdemu.gob.sv](http://www.isdemu.gob.sv) y <https://126teorienta.gob.sv/>

Redes sociales: Facebook y Twitter.

8. ¿Cuál es la política pública, programa o normativa institucional en la cual se fundamenta el servicio que brinda a las mujeres víctimas de violencia laboral? (proporcionar acceso a documentos)

**NORMATIVAS:**

La creación, naturaleza, objeto y atribuciones de ISDEMU se encuentran establecidos en la Ley del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer. Disponible en el portal de transparencia del ISDEMU, en la sección de ley principal que rige a la institución:

<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/instituto-salvadoreno-para-el-desarrollo-de-la-mujer/documents/5988/download>

Convención Interamericana para prevenir, sancionar, y erradicar la violencia contra la mujer (Convención de Belem Do Pará)

<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/instituto-salvadoreno-para-el-desarrollo-de-la-mujer/documents/409915/download>

Convención para la Erradicación de Todas las Formas de Discriminación

<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/instituto-salvadoreno-para-el-desarrollo-de-la-mujer/documents/409918/download>

Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres



INSTITUTO SALVADOREÑO  
PARA EL DESARROLLO DE LA MUJER

<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/instituto-salvadoreno-para-el-desarrollo-de-la-mujer/documents/409858/download>

Ley de Igualdad Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres

<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/instituto-salvadoreno-para-el-desarrollo-de-la-mujer/documents/409903/download>

Ley Contra la Violencia Intrafamiliar

<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/instituto-salvadoreno-para-el-desarrollo-de-la-mujer/documents/5993/download>

Código Penal

<https://www.asamblea.gob.sv/decretos/details/380>

#### **POLITICAS PUBLICAS (políticas, planes y estrategias):**

Política Nacional para el Acceso de las Mujeres una Vida Libre de Violencia y su plan de acción.

[http://www.isdemu.gob.sv/index.php?option=com\\_phocadownload&view=category&id=196%3Apolitica-nacional-para-el-acceso-de-las-mujeres-a-una-vida-libre-de-violencia&download=370%3Apolitica-nacional-para-el-acceso-de-las-mujeres-a-una-vida-libre-de-violencia&Itemid=234&lang=es](http://www.isdemu.gob.sv/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=196%3Apolitica-nacional-para-el-acceso-de-las-mujeres-a-una-vida-libre-de-violencia&download=370%3Apolitica-nacional-para-el-acceso-de-las-mujeres-a-una-vida-libre-de-violencia&Itemid=234&lang=es)

[http://www.isdemu.gob.sv/index.php?option=com\\_phocadownload&view=category&id=491%3Arvlv\\_documentos2016&download=1861%3Aplan\\_accion\\_de\\_la\\_policia\\_nacion\\_al&Itemid=234&lang=es](http://www.isdemu.gob.sv/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=491%3Arvlv_documentos2016&download=1861%3Aplan_accion_de_la_policia_nacion_al&Itemid=234&lang=es)

Política de Persecución Penal en Materia de Violencia Contra las Mujeres

<http://escuela.fgr.gob.sv/wp-content/uploads/libros/PPPMVCM.pdf>

Política Nacional de las Mujeres y su Plan de Acción

[https://www.isdemu.gob.sv/index.php?option=com\\_phocadownload&view=category&id=46%3Apoliticas-publicas&Itemid=234&lang=es](https://www.isdemu.gob.sv/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=46%3Apoliticas-publicas&Itemid=234&lang=es)

Estrategia de Prevención del Femicidio y la violencia sexual

<https://rree.gob.sv/informe/estrategia-de-prevencion-del-femicidio-y-laviolencia-sexual/>



INSTITUTO SALVADOREÑO  
PARA EL DESARROLLO DE LA MUJER

## PROGRAMAS:

Dirección de Atención Especializada

[https://www.isdemu.gob.sv/index.php?option=com\\_content&view=article&id=432%3APrograma-de-atencion-para-mujeres-se-cambia-decasa&catid=25%3Aavisos-ciudadano&Itemid=76&lang=es](https://www.isdemu.gob.sv/index.php?option=com_content&view=article&id=432%3APrograma-de-atencion-para-mujeres-se-cambia-decasa&catid=25%3Aavisos-ciudadano&Itemid=76&lang=es)

9. Qué tipo de coordinaciones realizan para brindar atención a mujeres que enfrentan violencia laboral. Especificar si existen protocolos para la coordinación interinstitucional.

Referencia

Contra referencia

Emergencias

Albergue

Otras, especificar cuáles.

Las unidades de atención de ISDEMU trabajan de acuerdo al protocolo de atención a mujeres que enfrentan violencia basada en género, en él se detallan las diversas coordinaciones que pueden realizarse de acuerdo a los tipos de violencia que determina la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.

**- Referencia a otras instituciones por tipo de violencia**

**Violencia económica, psicológica y patrimonial.**

Identificar la relación a partir de la cual se origina la situación de violencia: pareja o familiar, laboral o de cualquier otra persona a nivel comunitario; si es en el marco de relación laboral, remita a PGR y/o MTPS; si se analiza la existencia de alguno de los delitos contemplados en la LEIV o en el Código Penal, se identifica, remite a la FGR. Este puede ser de manera paralela a la remisión a las instancias mencionadas previamente.

**Violencia feminicida**

Se remite la víctima a la FGR para diligencias urgentes de investigación: Debido a la gravedad de este tipo de situaciones de violencia se actúa de oficio.

**Violencia física**

Si la mujer presenta lesiones recientes, inmediatamente se refiere a FGR para que interponga la denuncia.



INSTITUTO SALVADOREÑO  
PARA EL DESARROLLO DE LA MUJER

Si la mujer presenta lesiones de gravedad que requieran intervención médica inmediata, se referirá al centro de salud más cercano para garantizar la salud de la mujer viviendo violencia.

Si la agresión ha sido en un centro laboral, se remite también la información al MTPS para que realice inspección en el lugar de trabajo.

### **Violencia sexual**

En los delitos de índole sexual, es imprescindible identificar al proceso a seguir en dos casos:

a) Cuando se presenta la mujer dentro del tiempo que la ley dispone como flagrancia (24 horas, para recolección de evidencias por Instituto de Medicina Legal y detección del presunto agresor). Se activa el equipo de emergencia del Código 1 (MINSAL, FGR, IML, PNC e ISDEMU); Se evalúa si hay emergencia médica por parte de MINSAL y si se necesita atención en crisis (la proporciona ISDEMU).

Si hay emergencia médica, el MINSAL refiere a la víctima al hospital más cercano; Si el caso lo amerita, la FGR podrá captar la denuncia en el hospital y girar indicaciones al IML, que emite diligencias urgentes a la PNC. La FGR coordina con la PNC para búsqueda de la persona agresora; si la víctima no desea denunciar, la FGR emite oficios a IML: MINSAL suministra kits médicos necesarios que protejan la salud de la víctima; Se refiere a ISDEMU, para que brinden asistencia psicológica y social.

b) Cuando la víctima se presenta fuera del término de flagrancia penal y médica (24 horas), debe ser atendida por MINSAL y, si se requiere atención médica de emergencia, la refiere al hospital más cercano. De acuerdo al interés de la víctima, será referida para atender su denuncia. Si desea denunciar, se refiere a la FGR, que iniciará diligencias necesarias para deducir responsabilidad penal. Si no desea denunciar, se refiere al MINSAL para evaluación médica y suministro de kits médicos necesarios (que informa del hecho delictivo a FGR mediante oficio) e ISDEMU, brindará asistencia psicológica y social a la víctima.

### **Violencia simbólica**

En caso de ser necesario, se remite a la mujer a la Procuraduría General de la República y Fiscalía General de la República.

En caso de publicidad sexista, informar a la Dirección de Espectáculos Públicos, Radio y Televisión, mediante un oficio, y a la Fiscalía General de la República.

- **Contra referencia**



INSTITUTO SALVADOREÑO  
PARA EL DESARROLLO DE LA MUJER

De acuerdo a las necesidades de la usuaria, se realiza referencia a los servicios que presta la institución, atención psicológica, social y asesoría legal.

#### **- Emergencias**

Se coordina con la Policía Nacional Civil a través del 911 o directamente con la delegación más cercana al lugar del hecho de violencia.

#### **- Albergue**

Se realiza coordinación interna para ingreso a albergue institucional o se gestiona con otras organizaciones para el apoyo acogimiento de emergencia.

#### **10. Si realizan coordinaciones, con quién y para qué las realizan, por ejemplo:**

**Traslado**

**Medidas de resguardo**

**Medidas de protección**

**Apoyo emocional**

**Grupo de autoayuda**

**Ayuda económica**

**Interposición de Denuncias**

**Otros, especificar.**

#### **Traslados: Policía Nacional Civil**

Casos de emergencia en los que las mujeres se encuentran siendo violentadas.

#### **Medidas de resguardo: UNIMUJER- Resguardo de emergencia 24 horas.**

Resguardo de emergencia para mujeres que han sido violentadas y deben salir inmediatamente de su lugar de residencia.

Medidas de protección: Juzgados de Paz, Juzgados de Instrucción Especializados para una Vida Libre de Violencia y Discriminación para las Mujeres.

Para que se otorguen medidas de protección para la mujer y grupo familiar, de acuerdo al caso.

#### **Apoyo emocional: Unidades de atención ISDEMU**

Empoderamiento de las mujeres que enfrenta violencia, mediante la atención especializada de las psicólogas de las diferentes unidades de atención.

#### **Grupo de autoayuda: Unidades de atención ISDEMU**

Empoderamiento de las mujeres que enfrentan violencia; brinda seguimiento una trabajadora social y una psicóloga.





INSTITUTO SALVADOREÑO  
PARA EL DESARROLLO DE LA MUJER

## **Ayuda económica: ONGs**

Para apoyar a las mujeres se realizan coordinaciones con la sociedad civil, quienes activan mecanismos de ayuda humanitaria directa. Debido a que institucionalmente no se cuenta con presupuesto para otorgar asignaciones monetarias se realizan coordinaciones con Organizaciones no Gubernamentales, se remiten interposición de denuncias, avisos de posibles cometimiento de delitos a la Policía Nacional Civil y Fiscalía General de la República.

### **11. ¿Cuál es el protocolo de atención, referencia y contra referencia por tipo de servicio? (proporcionar acceso a documentos).**

Institucionalmente se cuenta con el Protocolo de atención a mujeres que enfrentan violencia basada en género, donde se encuentran las directrices para brindar atención integral a las mujeres que enfrentan violencia de género.

Existe un protocolo atención que se elaboró juntamente con UNFPA, al cual puede acceder al siguiente enlace: [https://elsalvador.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/protocolo\\_atencion\\_mujeres\\_vbg.pdf](https://elsalvador.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/protocolo_atencion_mujeres_vbg.pdf).

### **12. ¿Cuál es el plan o protocolo de atención a víctimas de violencia laboral, referencia y contra referencia, ante la emergencia nacional para enfrentar la pandemia de covid-19? (proporcionar acceso a documentos).**

Con la emergencia del COVID 19, se activaron mecanismos de atención diferentes a los utilizados en periodo normal, como la atención remota, con el objetivo de enfrentar la la violencia contra las mujeres en el marco el COVID 19.

En tal sentido que desde la Comisión Técnica Especializada, confluyen todas las instituciones que tienen competencia para la prevención, atención, protección, persecución y sanción de los delitos establecido en la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia, se han reunido a través de plataformas virtuales y han compartido directorios institucionales y correo electrónicos, con el objetivo se atiendan a las mujeres que lo requieran desde sus competencias.

### **13. ¿Qué programas o plataformas utiliza para el registro de la información de la atención brindada?**

El Sistema que se utiliza en ISDEMU para registrar la información de atenciones que se brindan a nivel nacional es el Sistema Integrado de Manejo y Expedientes y Citas (SIMEC)

### **14. ¿Para qué utiliza la información recabada sobre la atención? Proporcionar documentos de sistematización de la misma.**



INSTITUTO SALVADOREÑO  
PARA EL DESARROLLO DE LA MUJER

La información se registra en un sistema informático, que cuenta con las medidas de seguridad, se crea un expediente individual, la información contenida en los expedientes es personal y confidencial de acuerdo al artículo 24 literal a y arts. 31 y 32 de la Ley de Acceso a la Información Pública, la información contenida en los expedientes puede ser solicitada únicamente por la titular de la información, por lo ISDEMU proporciona una certificación del expediente.

La sistematización de la información se utiliza para diferentes fines, como ejemplo para realizar informes a instituciones nacionales y organismos internacionales, también proporcionar estadísticas fiables, como por ejemplo el tipo de violencia predominante, el rango de edad, el departamento donde ocurrieron los hechos, información que luego es utilizada para toma de decisiones internas de funcionamiento, diseño de campañas, para elaborar la rendición de cuentas, políticas públicas de seguimiento del Plan Anual Operativo, y realizar análisis estadístico de la situación de violencia que enfrentan las mujeres por razón de género a nivel nacional. A continuación, se detallan los documentos, que son de dimensión pública:

a. Estándar del Servicio del Programa Integral para una Vida Libre de Violencia- ahora Dirección de Atención Especializada-

<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/3/documents/430107/download>

b. Memoria de Labores:

<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/instituto-salvadoreno-para-el-desarrollo-de-la-mujer/documents/366388/download>

c. Estadísticas de atención realizadas en el Programa de Atención Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres para el año 2020

<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/instituto-salvadoreno-para-el-desarrollo-de-la-mujer/documents/413625/download>

**15. ¿Qué requisitos o información específicos requieren las mujeres víctimas de violencia laboral, para ser atendidas?**

No se requiere ningún tipo de requisito o condición, basta que la mujer sea víctima violencia, no solo de violencia laboral, si no que de cualquier tipo de violencia que regula el art. 9 de la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.

**16. ¿Cuál es la cobertura geográfica del servicio que brindan a las mujeres víctimas de violencia laboral?**

**Departamentos:**



INSTITUTO SALVADOREÑO  
PARA EL DESARROLLO DE LA MUJER

**Municipios:**

**Barrios, cantones, comunidades:**

La Dirección de Atención Especializada en su totalidad cuenta con 14 Centros de Atención Departamentales, en cada una de las 14 cabeceras departamentales del país, así mismo tiene presencia con Centros de Atención Especializada, en las 6 sedes de Ciudad Mujer: San Martín, San Miguel, Lourdes Colón, Santa Ana, Usulután y Morazán.

**17. ¿Cuáles son los días y horario de atención a las mujeres víctimas de violencia laboral?**

Esta se responderá en la siguiente pregunta.

**18. ¿Cuál es la dirección, teléfono, correo electrónico y sitio web de cada unidad que atiende a mujeres que enfrenta violencia laboral?**

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO DE LA MUJER-ISDEMU		
Lugar	Teléfono	Dirección/ Horario de atención
<b>CENTRO 126</b>	<b>126</b>	<b>Horario de atención:</b> Lunes a viernes de 7:00 a.m. 10:00 p.m. Sábado y domingo de 8:00 a.m. a 10:00 p.m.
126 Te orienta Asistencia Remota	<a href="https://126teorienta.gob.sv/chat/">https://126teorienta.gob.sv/chat/</a>	<b>Horario de atención:</b> Lunes a domingo 8:00 a.m. a 8:00 p.m.
Centro de Atención Especializada San Salvador	San Salvador: 2510-4300 <a href="mailto:atencion.especializada@isdemu.gob.sv">atencion.especializada@isdemu.gob.sv</a>	<b>Dirección:</b> 29 Av. Norte No. 1013. Col. Buenos Aires, San Salvador. <b>Horario de atención:</b> Lunes a viernes de 7:00 a.m. 5:30 p.m. Sábado y domingo de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
ISDEMU Santa Ana	2440-8504 <a href="mailto:od.santaana@isdemu.gob.sv">od.santaana@isdemu.gob.sv</a>	25a. Calle poniente y avenida Fray Felipe de Jesús Moraga sur, contiguo a Delegación de la PNC, Santa Ana. <b>Horario de atención:</b> Lunes a viernes de 8:00am 4:00pm
Centro de Atención Especializada Ahuachapán	2413-1480 <a href="mailto:od.ahuachapan@isdemu.gob.sv">od.ahuachapan@isdemu.gob.sv</a>	3a. Calle oriente N.º 2-0, Barrio El Centro, Ahuachapán. <b>Horario de atención:</b> Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 4:00 p.m.
Centro de Atención Especializada Sonsonate	2450-2227 <a href="mailto:od.sonsonate@isdemu.gob.sv">od.sonsonate@isdemu.gob.sv</a>	10ª Av. Norte N.º 7-8, Barrio El Ángel, Sonsonate.



INSTITUTO SALVADOREÑO  
PARA EL DESARROLLO DE LA MUJER

		<b>Horario de atención:</b> Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 4:00 p.m.
Centro de Atención Especializada Chalatenango	2301-1122 od.chalatenango@isdemu.gob.sv	Avenida Libertad y 4a. Calle oriente, Barrio El Centro, Centro de Gobierno, Chalatenango.  <b>Horario de atención:</b> Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 4:00 p.m.
Centro de Atención Especializada Cuscatlán	2312-7220 od.cuscatlan@isdemu.gob.sv	Barrio Concepción departamento de Cuscatlán. Instalaciones del Ex hospital de Cojutepeque.  <b>Horario de atención:</b> Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 4:00 p.m.
Centro de Atención Especializada Cabañas	2382-0009 od.cabanass@isdemu.gob.sv	5a. Avenida sur, N. ° 18, Barrio El Calvario, Centro de Gobierno, Cabañas.  <b>Horario de atención:</b> Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 4:00 p.m.
Centro de Atención Especializada La Paz	2334-4100 od.lapaz@isdemu.gob.sv	Km. 56, Carretera Litoral y 10a. Avenida sur, 2 cuadras al Poniente del Desvío Ichanmichen, Zacatecoluca, La Paz.  <b>Horario de atención:</b> Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 4:00 p.m.
Centro de Atención Especializada San Vicente	2393-4064 od.sanvicente@isdemu.gob.sv	4ª. Calle poniente N. ° 56, barrio San Juan de Dios. San Vicente.  <b>Horario de atención:</b> Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 4:00 p.m.
Centro de Atención Especializada Usulután	2624-8085 od.usulutana@isdemu.gob.sv	Final 4ª. Avenida sur, Centro de Gobierno, Usulután.  <b>Horario de atención:</b> Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 4:00 p.m.
Centro de Atención Especializada San Miguel	2660-2977 od.sanmiguel@isdemu.gob.sv	15a. Calle oriente y 8a. Avenida sur, Centro de Gobierno, San Miguel.  <b>Horario de atención:</b> Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 4:00 p.m.
Centro de Atención Especializada Morazán	2654-2464 cm.morazan@isdemu.gob.sv	2a. Calle poniente y 3a. Avenida sur, Barrio El Centro, Centro de Gobierno, San Francisco Gotera, Morazán.  <b>Horario de atención:</b> Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 4:00 p.m.
Centro de Atención Especializada La Unión	260-42503 od.launion@isdemu.gob.sv	3a. Calle poniente y 2a. Avenida norte, N. ° 1-3, Barrio El Centro, La Unión.  <b>Horario de atención:</b> Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 4:00 p.m.
Centro de Atención Especializada de ISDEMU en Ciudad Mujer Colón	2565-0800 cm.colon@isdemu.gob.sv	Kilómetro 29 1/2 Carretera a Sonsonate, calle desvío a las 600, Cantón Entre Ríos, Colón, departamento de la Libertad.  <b>Horario de atención:</b> Lunes a viernes



INSTITUTO SALVADOREÑO  
PARA EL DESARROLLO DE LA MUJER

		de 7:30 a.m. - 3:30 p.m.
Centro de Atención Especializada de ISDEMU en Ciudad Mujer Santa Ana	2404-2500 cm.sta_ana@isdemu.gob.sv	km. 61 ½ carretera Panamericana, finca Santa Teresa, Cantón Chupadero, Santa Ana, al poniente de Residencial Luna Maya. <b>Horario de atención:</b> Lunes a viernes de 7:30 a.m. - 3:30 p.m.
Centro de Atención Especializada de ISDEMU Ciudad Mujer San Martín	2555-1400 cm.sanmartin@isdemu.gob.sv	Kilómetro 16 ½, Carretera de Oro, Finca Gran Bretaña, municipio de San Martín, departamento de San Salvador. <b>Horario de atención:</b> Lunes a viernes de 7:30 a.m. - 3:30 p.m.
Centro de Atención Especializada de ISDEMU Ciudad Mujer Usulután	2609-1200 cm.usulután@isdemu.gob.sv	9ª. Calle Oriente y Final 8ª. Avenida Sur, Barrio El Calvario, frente al Centro de Gobierno, departamento de Usulután. <b>Horario de atención:</b> Lunes a viernes de 7:30 a.m. - 3:30 p.m.
Centro de Atención Especializada de ISDEMU Ciudad Mujer San Miguel	2609-2000 cm.sanmiguel@isdemu.gob.sv	Antiguo FENADESAL, 15ª Calle Oriente, entre la 10ª y 8ª Avenida Sur, municipio de San Miguel. <b>Horario de atención:</b> Lunes a viernes de 7:30 a.m. - 3:30 p.m.
Centro de Atención Especializada de ISDEMU Ciudad Mujer Morazán	2609-6400 cm.morazan@isdemu.gob.sv	Carretera Panamericana, cantón Llano de Santiago, municipio El Divisadero, departamento de Morazán. <b>Horario de atención:</b> Lunes a viernes de 7:30 a.m. - 3:30 p.m.

**19. ¿Cuenta con programa de formación para el personal de la unidad o programa de atención? Especificar los temas que ofrece este programa.**

A la fecha no se cuenta con un programa de formación específico para el personal de la Dirección de Atención Especializada; en cambio a través de la Dirección Administrativa y Financiera y la Unidad de Recursos Humanos se han desarrollado diversas actividades encaminadas a la gestión de procesos de formación y capacitación a través de coordinaciones y alianzas estratégicas con INSAFORP, CAPRES y otras entidades relacionadas con la formación y capacitación del talento humano. De igual forma se cuenta con programas de formación a través de la Unidad de Formación Especializada UFE, ABC Vida Libre de Violencia, Marco Normativo, Curso especializado de atención especializada a mujeres que enfrentan violencia.

**20. Proporcionar información sobre la infraestructura física de los locales, como, por ejemplo:**

**Medidas de los espacios destinados a la atención**  
**Energía eléctrica**



**Agua potable**  
**Privacidad del espacio destinado a la atención**  
**Condiciones de higiene y salubridad**

Lugar	Dirección/ Horario de atención	Área construida por oficina	Espacios destinados a la atención	Área aproximada
Centro de Atención Especializada Santa Ana	25a. Calle poniente y avenida Fray Felipe de Jesús Moraga sur, contiguo a Delegación de la PNC, Santa Ana.	450.00M2	1	3.5x 4.50 M2
Centro de Atención Especializada Ahuachapán	3a. Calle oriente N.º 2-0, Barrio El Centro, Ahuachapán.	448.33 M2	3	3x 4 M2
Centro de Atención Especializada Sonsonate	10ª Av. Norte N.º 7-8, Barrio El Ángel, Sonsonate.	164.30 M2	1	3x3 M2
Centro de Atención Especializada Chalatenango	Avenida Libertad y 4a. Calle oriente, Barrio El Centro, Centro de Gobierno, Chalatenango.	84.37 M2	1	2.5 x 2.5 M2
Centro de Atención Especializada Cuscatlán	Barrio Concepción departamento de Cuscatlán. Instalaciones del Ex hospital de Cojutepeque.	450.00 M2	1	4x4 M2
Centro de Atención Especializada Cabañas	5a. Avenida sur, N.º 18, Barrio El Calvario, Centro de Gobierno, Cabañas.	109.00 M2	1	3x3 M2
Centro de Atención Especializada La Paz	Km. 56, Carretera Litoral y 10a. Avenida sur, 2 cuadras al Poniente del Desvío Ichanmichen, Zacatecoluca, La Paz.	85.00 M2	1	3x4.50 M2
Centro de Atención Especializada San Vicente	4ª. Calle poniente N.º 56, barrio San Juan de Dios. San Vicente.	190.00 M2	1	3x3 M2
Centro de Atención Especializada Usulután	Final 4ª. Avenida sur, Centro de Gobierno, Usulután.	144.12 M2	5	2x2 M2
Centro de Atención Especializada San Miguel	15a. Calle oriente y 8a. Avenida sur, Centro de Gobierno, San Miguel.	386.10 M2	1	3x3 M2



INSTITUTO SALVADOREÑO  
PARA EL DESARROLLO DE LA MUJER

Centro de Atención Especializada Morazán	2a. Calle poniente y 3a. Avenida sur, Barrio El Centro, Centro de Gobierno, San Francisco Gotera, Morazán.	275.00 M2	3	2.5x 2.5 M2
Centro de Atención Especializada La Unión	3a. Calle poniente y 2a. Avenida norte, N.º 1-3, Barrio El Centro, La Unión.	175.35 M2	2	3x3 M2

### OBSERVACIONES:

1. Todas las oficinas de ISDEMU a nivel nacional cuentan con todos los servicios básicos para su funcionamiento: energía eléctrica, agua potable, servicio de telefonía e internet.
2. Todos los espacios que se utilizan para la atención de usuarias son independientes y completamente cerrados, para poder dar una atención personalizada y confidencial.
3. En todas las oficinas, el ISDEMU cuenta con personal de limpieza a tiempo completo, para garantizar la higiene y salubridad de todos los espacios.

Las unidades de atención de ISDEMU, son espacios seguros y confidenciales donde se brinda un abordaje integral a las mujeres que requieren la atención, la unidad de atención de San Salvador que es parte de Dirección de Atención Especializada cuenta con las siguientes áreas:

Área de Orientación	1.60 x2.86 mts
Área de Atención Psicológica	2.54x 2.73
Área de Atención Legal	2.31 x 2.53
Área de Atención social	1.73x 2.80
Área de Atención en Fisioterapia y Médica	2.19x 3.06
Salón de usos Múltiples	4.38x 8.86
Sala de Espera	3.90x 7.72

En el marco de la emergencia del COVID 19, y por medidas de salud, se ha tenido que utilizar las áreas del salón de usos múltiples y la sala de espera para brindar atención, de acuerdo a los protocolos de seguridad ocupacional establecidos por la pandemia. Las unidades cuentan con energía eléctrica, agua potable, ambientación, aire acondicionado, espacio privado e higiénico, lo cual contribuye a una atención especializada. Además, en cada espacio físico se garantiza la comodidad y privacidad necesaria para brindar la atención.



INSTITUTO SALVADOREÑO  
PARA EL DESARROLLO DE LA MUJER

21. *Proporcionar información sobre datos estadísticos de la atención brindada a personas trabajadoras, a través de sus servicios correspondientes al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019 y entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2020.*

Los datos estadísticos sobre denuncias de violaciones a derechos humanos, relacionados con:

- *Violaciones al derecho a la salud y seguridad ocupacional;*
- *Despido de mujeres embarazadas;*
- *Despido de mujer directiva sindical;*
- *Discriminación a mujer embarazada;*
- *Denuncias por desigualdad salarial;*
- *Acoso laboral;*
- *Acoso sexual;*
- *Otros hechos de Violencia laboral;*
- *Otras formas de Discriminación;*
- *Retención ilegal de cuotas laborales (salud, seguridad y previsión social).*

Toda la información estadística anteriormente descrita, desagregada por tipo de caso, según las siguientes variables:

- *Por resultado, situación o etapa de los casos: archivados, desestimados, judicializados, condenados, absueltos, salidas alternas al proceso penal, en conciliación o mediación.*
- *Por mes.*

#### **Respuesta requerimiento 1, literal a:**

Proporcionar información sobre datos estadísticos de la atención brindada a personas trabajadoras, a través de sus servicios correspondientes al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019 y entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2020.

El Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU) a través del Programa Integral para Una Vida Libre de Violencia para Las Mujeres brinda atención integral a mujeres que enfrentan violencia por razón de género en los diferentes tipos de violencia. En el periodo del 1 de enero de 2019 al 31 de diciembre 2020 se han atendido a más de 30,000 mujeres que han sufrido violencia de género.

Documento de información estadísticas se encuentra disponible en el Portal de Transparencia de ISDEMU en la sección de Marco de gestión estratégica, estándar Estadísticas:





INSTITUTO SALVADOREÑO  
PARA EL DESARROLLO DE LA MUJER

[Estadísticas de atenciones realizadas en el Programa Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres enero-diciembre 2019 pag.8](https://www.transparencia.gob.sv/institutions/instituto-salvadoreno-para-el-desarrollo-de-la-mujer/documents/estadisticas)

<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/instituto-salvadoreno-para-el-desarrollo-de-la-mujer/documents/estadisticas>

✓ [Estadísticas de atenciones realizadas en el Programa Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres enero-diciembre 2020 pag.8](https://www.transparencia.gob.sv/institutions/instituto-salvadoreno-para-el-desarrollo-de-la-mujer/documents/estadisticas)

<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/instituto-salvadoreno-para-el-desarrollo-de-la-mujer/documents/estadisticas>

### **Respuesta requerimiento 1, literal b:**

Los datos estadísticos sobre denuncias de violaciones a derechos humanos, relacionados con:

- Violaciones al derecho a la salud y seguridad ocupacional;
- Despido de mujeres embarazadas;
- Despido de mujer directiva sindical;
- Discriminación a mujer embarazada;
- Denuncias por desigualdad salarial;
- Acoso laboral;
- Acoso sexual;
- Otros hechos de Violencia laboral;
- Otras formas de Discriminación;
- Retención ilegal de cuotas laborales (salud, seguridad y previsión social).

Para la información de datos estadísticos sobre Denuncias de violaciones en derechos humanos relacionados con: Violaciones al derecho a la salud y seguridad ocupacional; Despido de mujeres embarazadas; Despido de mujer directiva sindical y Retención ilegal de cuotas laborales (salud, seguridad y previsión social). Desagregados por tipo de caso según las siguientes variables: Por resultado y por mes. En cumplimiento al artículo 68 de la LAIP, orientamos a la persona solicitante a realizar dicho requerimiento al Ministerio de Trabajo y Previsión Social. Para mayor información le motivamos a visitar el portal de transparencia de dicha institución:

Ministerio de Trabajo y Previsión Social:  
<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/mtps>

Para la información de datos estadísticos sobre Denuncias de violaciones en derechos humanos relacionados con: Discriminación a mujer embarazada y Otras formas de Discriminación. Desagregados por tipo de caso según las siguientes variables: Por resultado y por mes. En cumplimiento al artículo 68 de la LAIP, orientamos a la persona solicitante a realizar dicho requerimiento a la Procuraduría General de la República. Para mayor información le motivamos a visitar el portal de transparencia de dicha institución:



INSTITUTO SALVADOREÑO  
PARA EL DESARROLLO DE LA MUJER

Procuraduría General de la República:  
<http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/index.php/es/>

Para la información de datos estadísticos sobre Denuncias de violaciones en derechos humanos relacionados con: Acoso laboral; Acoso sexual y Otros hechos de Violencia laboral. Desagregados por tipo de caso según las siguientes variables: Por resultado y por mes. En cumplimiento al artículo 68 de la LAIP, orientamos a la persona solicitante a realizar dicho requerimiento a la Fiscalía general de la República, Para mayor información le motivamos a visitar el portal de transparencia de dicha institución:

Fiscalía General de la Republica <http://portaldetransparencia.fgr.gob.sv/>