



Carta de Derechos

de las Personas Usuarias de los Servicios
del ISDEMU



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

Carta de Derechos

de las Personas Usuarias de los Servicios
▀ del ISDEMU ▀

Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer
Septiembre 2021

Integrantes:

- Miriam Ruth Gaspar Tellez
- Blanca Valladares
- Caludia Carolina Méndez
- Karen Trejo Romero
- Nohemy del Carmen Rosa
- Xenia Yosabeth Zúniga



Objetivos de la Carta de Derechos

- General

Garantizar la atención de las personas usuarias de los servicios del ISDEMU, proporcionando información y accesibilidad de prestación de servicios en el marco de los derechos de las mujeres a una vida libre de violencia, así como el desarrollo de procesos formativos en este mismo ámbito.

- Específicos
 - Difundir el contenido de la Carta de Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios que presta el ISDEMU, en los distintos medios de comunicación disponibles.
 - Facilitar el acceso al contenido de la Carta de Derechos de las personas usuarias de los servicios que presta el ISDEMU.
 - Contribuir a la reducción de la desigualdad de género y la discriminación por medio del acercamiento de los servicios del ISDEMU, a través de los distintos canales de comunicación disponibles.



Relación de Servicios Brindados



Servicio 1: Plataforma 126 Te orienta

La Plataforma 126 Te Orienta es un mecanismo de atención del ISDEMU de carácter remoto, que fue elaborado para dar respuesta a las mujeres en el marco de la Pandemia por la COVID-19. Su objetivo es acercar los servicios a las mujeres que, por diversos motivos, no pueden salir de sus casas para buscar ayuda.

Fue diseñada con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y forma parte de la oferta de servicios que el ISDEMU tiene a disposición para las mujeres que enfrentan cualquier tipo de violencia.

Su principal función es orientar a las usuarias sobre qué hacer, a dónde ir y qué decir, en los diferentes casos de violencia basada en género, que son captados a través de este canal de comunicación.

Fue lanzada, como primera fase el 8 de marzo del 2021.

En la plataforma 126 Te Orienta las usuarias reciben atención desde su teléfono o computadora. La atención llega hasta cualquier lugar en el que se encuentre. Las usuarias podrán chatear por medio de Whatsapp o Telegram con las especialistas y obtener atención personalizada y confidencial en los siguientes ámbitos:

a. Servicios que brinda:

- Orientación Psicológica: guiar a las mujeres para que identifiquen los tipos de violencia que están enfrentando y se reconozcan a sí mismas como sujetas de derechos.
- Orientación Legal: se brinda asesoría sobre la ruta a seguir, en caso que requiera activar los mecanismos legales existentes.
- Atención Psicológica: procesos de terapia psicológica a través de videollamada.
- Apoyo social: guiar a las mujeres para que tracen su proyecto de vida, a fin de romper con el ciclo de la violencia, y reconozcan los recursos o las redes de apoyo con las que cuentan para superar su situación.

b. Características de los servicios:

- Es gratuito y se puede acceder por medio de un teléfono, una laptop, Tablet o computadora.
- Es un espacio que garantiza en un 100% la confidencialidad.
- Servicio Innovador: es una apuesta innovadora en materia de atención. Permite llegar a salvadoreñas que viven, inclusive, fuera del país.

c. Ingreso a la Plataforma

La plataforma cuenta con un protocolo de atención a mujeres sobrevivientes de cualquier tipo de violencia basada en género, resguardando su seguridad.

La plataforma 126 Te Orienta cuenta con una política de privacidad que protege la seguridad de las personas usuarias y de la información que es proporcionada al momento de utilizar su sitio web.

Se comparte el link de la plataforma: [https://126Te Orienta.gob.sv/](https://126TeOrienta.gob.sv/)



Servicio 2: Formación especializada en Derechos Humanos de las Mujeres

El histórico recorrido de la formación especializada por el ISDEMU, tiene sus bases en la Escuela de Formación para la Igualdad Sustantiva, creada como uno de los mecanismos en el 2012, iniciando sus actividades de manera interrumpida desde el 2013, con un Plan de Estudios de tres niveles y un personal formado por la Organización de Estados Americanos en el Curso Formación en Tutoría Virtual. Sus contenidos tienen mapa y malla curricular.

En el mismo año 2020 el personal de la EFIS en coordinación con la Secretaría de Innovación se capacita en cursos especializados del CLAD y actualiza su propuesta curricular.

Es a partir de mayo 2021 que la escuela pasa a ser la Unidad de Formación Especializada del ISDEMU, la cual cuenta con una plataforma de formación profesional dirigida a servidoras y servidores públicos y a mujeres lideresas, con un modelo de formación basado en competencia y una propuesta de diferentes modalidades pedagógicas que promueven la innovación y la creatividad.

Su principal objetivo es contribuir a la reducción de la desigualdad de género y la discriminación por medio de la institucionalización de una política amplia de formación profesional para servidoras/es públicos y toda persona interesada en los procedimientos de servicios para el avance de los derechos de las mujeres.

a. Oferta Académica

Su oferta académica tiene diferentes modalidades pedagógicas con la finalidad de asegurar dar una respuesta amplia.

Ofrece formación de acuerdo a un **Plan de Estudios** progresivo y continuo de tres ciclos, dirigido al personal de las instituciones públicas. Se desarrolla en modalidad virtual y presencial.

Jornadas ilustrativas, color púrpura, abiertas a todas las personas con especial énfasis en mujeres, se imparten en modalidad virtual. Abordan tres temas en un período de cinco días, con una carga académica de diez horas.

Jornadas de corta duración, se enfoca en dos temas principales, acoso sexual y acoso laboral. Se ofrecen de acuerdo a la solicitud de las instituciones públicas o instituciones privadas, duran dos a tres días.

Paquetes de Servicios Esenciales se imparte el contenido por medio de la metodología propuesta por el UNFPA. Es bajo la modalidad virtual automatizada y la inscripción la realiza la UFE. Se otorga doble diploma: Nacional e Internacional.

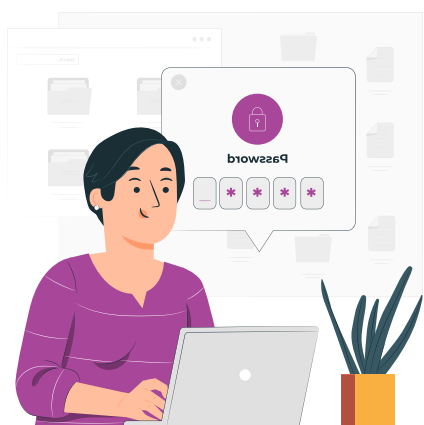
b. Modalidades Pedagógicas

La UFE ofrece seis modalidades pedagógicas de aprendizaje, que promueven la innovación y la creatividad, todas ofrecen un diploma, su metodología es constructivista, según detalle:



Modalidad Virtual
Automotizada - Ciclo 1
(6 semanas)
Convocatoria abierta a todas las personas

Modalidad Virtual
Jornadas Ilustrativas (5 días)
Convocatoria abierta a todas las personas



Modalidad Virtual y presencial
 Jornadas cortas (2 días)
 Por solicitud de las instituciones públicas
 Temas: Acoso Sexual y Laboral



Modalidad Semivirtual con tutoría
 ciclo II (9 semanas) y Ciclo III (11 semanas)
 Convocatoria a servidoras y servidores de la
 función pública

Modalidad presencial ciclo 1 (5 días)
 Convocatoria a servidoras y servidores de la
 función pública

Modalidad virtual
 Automatizada - Paquetes de servicios
 esenciales, en coordinación con el UNFPA
 Convocatoria abierta a todas las personas

Fuente: Elaboración propia, sobre la base de los registros de la UFE.

c. Plan de Estudios

PLAN DE ESTUDIOS CURRICULAR - PROCESOS FORMATIVOS

Ciclo I 6 semanas	ABC de Igualdad Sustantiva	ABC Vida libre de violencia para las mujeres	ABC Masculinidades
Ciclo II 9 semanas	Marco Normativo para los Derechos de las Mujeres	Unidades de Género - Unidades Municipales de la Mujer	

Ciclo III 11 semanas	Atención Especializada para las mujeres que enfrentan hechos de violencia	Prevención del embarazo en niñas y adolescentes	Especializado de masculinidades		
Jornadas Ilustrativas (5 días)	Comunicaciones para la Igualdad	Principio de Igualdad y no discriminación	Vida libre de violencia para las mujeres	Prevención del Embarazo de niñas y adolescentes	masculinidades

Fuente: Elaboración propia, sobre la base de los registros de la UFE.

d) Estructura de los cursos

Estructura de un curso	Programa General del Curso Objetivos Descripción síntesis de Módulos Metodología Unidades valorativas
Foro de bienvenida	Reseña de la persona tutora Foro de Introducción Bienvenida y Presentación de la persona tutora Presentación y Expectativas de participantes

Estructura de un curso	<p>Programa General del Curso</p> <p>Objetivos</p> <p>Descripción síntesis de Módulos</p> <p>Metodología</p> <p>Unidades valorativas</p>
Foro de bienvenida	<p>Reseña de la persona tutora</p> <p>Foro de Introducción</p> <p>Bienvenida y Presentación de la persona tutora</p> <p>Presentación y Expectativas de participantes</p>
Foro de participación	<ul style="list-style-type: none"> • Foros de construcción del pensamiento • Consigna: consiste en una pregunta o las indicaciones para la participación, previamente han realizado una lectura • Cada foro tiene lecturas y participación referente a la lectura • Test: Variable de preguntas que requieren una breve descripción o preguntas cerradas • Trabajo colaborativo • Trabajo individual o grupal
Foro de evaluación	<p>Se plantea una serie de preguntas relacionadas con 3 aspectos</p> <ul style="list-style-type: none"> • contenidos comprensión, la pertinencia de los mismos • conocimiento, metodología y pedagogía de la persona tutora Recomendaciones

IV.

Principios Rectores

Para garantizar una adecuada prestación de servicios, el ISDEMU, se rige por los principios contenidos en el artículo seis de la LIE y el artículo cuatro de la LEIV, que se enuncian a continuación:

■ LIE ⁷ Art. 6 ■

- Igualdad
- Equidad
- No Discriminación
- Respeto a las diferencias entre hombres y mujeres
- Transversalidad

■ LEIV⁸ Art. 4 ■

- Especialización
- Favorabilidad
- Integralidad
- Intersectorialidad
- Laicidad
- Prioridad absoluta

7 Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las mujeres Art. 6 Definición de los Principios Rectores
8 Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres Art. 4



Derechos de las personas usuarias de los servicios de ISDEMU.

a. Derechos de aplicación general

1. A la buena Administración, que consiste en que los asuntos de naturaleza pública sean tratados con equidad, justicia, objetividad e imparcialidad y que sean resueltos en un plazo razonable y al servicio de la dignidad humana;
2. A relacionarse con la Administración Pública por los medios tecnológicos que esta ponga a disposición;
3. Al acceso a la información pública, archivos y registros, así como al expediente administrativo, de conformidad con lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública y el ordenamiento jurídico aplicable;
4. A la garantía de seguridad y confidencialidad de los datos personales que figuren en los ficheros, bases de datos, sistemas y aplicaciones de la Administración Pública;
5. A ser tratados con respeto, dignidad y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. Todo ciudadano que se encuentre en situación de indefensión, debilidad manifiesta, discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, tendrán derecho a recibir un trato especial y preferente por parte de las autoridades, agentes y demás personal al servicio de la Administración Pública, que deberá facilitarles en todo lo posible, el acceso a las oficinas públicas, la orientación adecuada y los servicios que soliciten;
6. A presentar quejas, sugerencias y reclamaciones ante la Administración Pública. Los ciudadanos también tendrán derecho a presentar recursos contra actos o resoluciones de la Administración Pública, de acuerdo con el ordenamiento jurídico; y,
7. A servicios públicos y de interés general que deberán ofrecerse con patrones o estándares concretos de calidad, que se medirán periódicamente y se pondrán en conocimiento de los usuarios para que éstos estén bien informados y puedan efectuar los comentarios y sugerencias que estimen pertinentes.
8. A conocer los horarios de atención
9. A recibir medidas básicas de bioseguridad.

b. Derechos de las personas usuarias del servicio de atención 126 Te Orienta:

1. A que se le brinde atención en horarios de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de forma ininterrumpida.
2. A que se le explique el proceso de atención que recibirá.
3. A que se acerquen los servicios a las mujeres que, por diversos motivos, no pueden salir de sus casas para buscar ayuda.
4. A que el servicio de la atención sea gratuito y prestado con calidad y calidez.
5. A que se le agende cita para su seguimiento.
6. A no ser revictimizada.
7. A que se respete su decisión de activar algún mecanismo legal o no.
8. A que se les brinde atención/orientación psicológica, orientación legal y apoyo social, en el momento oportuno.
9. A que se le garantice en un 100% la confidencialidad.
10. A que se establezcan estrategias que se deben implementar para proteger sus derechos.

c. Derechos de las personas usuarias del servicio Formación Especializada en Derechos Humanos de las Mujeres:

1. A solicitar revisión de calificaciones
2. A solicitar cambio de grupo, por razones de conflicto en las fechas estipuladas para las dos clases presenciales que establece cada curso.
3. A reprogramación de fecha de entrega de tareas o actividades en casos de suspensión del funcionamiento de la plataforma o suspensión de energía.
4. A recibir el curso de manera gratuita
5. A recibir el diploma una vez aprobado el curso
6. A contar con un registro académico

VI.

Deberes de las personas usuarias de los Servicios de ISDEMU

a. Deberes de aplicación general (Art. 16 Ley de Procedimientos Administrativos)

1. Cumplir la Constitución de la República, las Leyes y el ordenamiento jurídico en general;
2. Actuar de acuerdo con el principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en los procedimientos y de efectuar o aportar declaraciones o documentos falsos o hacer peticiones o afirmaciones temerarias;
3. Ejercer con responsabilidad y lealtad sus derechos, evitando la reiteración de solicitudes improcedentes;
4. Observar un trato respetuoso con el personal al servicio de la Administración Pública; y,
5. Prestar la colaboración que le sea requerida para el buen desarrollo de los procedimientos.

b. Deberes de las personas usuarias del servicio de atención 126 Te Orienta:

1. Es responsabilidad de la persona usuaria leer la Política de Privacidad sobre los términos de uso de la plataforma 126 Te Orienta y dar su consentimiento informado para recibir la atención.
2. Hacer uso responsable de la plataforma y no proporcionar información falsa.

c. Deberes de las personas usuarias del servicio de formación Especializada en Derechos Humanos de las Mujeres:

1. 1. Llenar formulario de inscripción
2. 2. Dar lectura al Programa General del curso y cumplir con lo programado
3. 3. Realizar las lecturas denominadas "lectura obligatoria" para poder participar en los foros
4. 4. Participar en las diferentes actividades (foros, tareas colaborativas, tareas individuales, chat, etc.)
5. 5. Cumplir con un 65% de las actividades previo a participar en la semana de recuperación.
6. 6. Participar en todas las actividades del curso, en caso que no lo hiciera en la tercera semana se dará la baja automática.

VII.

Compromisos de Calidad

El ISDEMU consciente del compromiso de brindar una atención especializada, considerando los enfoques de género y Derechos Humanos de la Mujer, en un ambiente de calidad y calidez a las personas usuarias de los servicios, asume los siguientes compromisos:

- Servicios de calidad
- Confidencialidad
- No discriminación
- Espacios seguros y confiables
- Atención personalizada
- Atención integral
- Orientación
- Asesoría legal
- Atención psicológica

VII.

Derechos compensatorios

- En el caso que la revisión de notas, indique alguna falta de parte del sistema o del personal encargado, se procederá a restablecer el resultado correcto.

IX.

Buzón de sugerencias

- Como institución estamos interesados en mejorar tu opinión acerca de nuestros servicios para mejorar la atención a las usuarias. Ponemos a tu disposición el siguiente correo donde puedes escribir tus sugerencias: isdemu@isdemu.gob.sv

X.

Horarios de Atención

126 Te Orienta

Horario 8:00 a.m. a 8:00 p.m. sin cerrar al mediodía

Página web: <https://126teorienta.gob.sv/>

Cursos de Formación Especializada

Horario de los cursos: desde del inicio de curso y finalización los cursos de formación están habilitados las 24 horas del día.

Teléfono: 2510-4120

Correo: unidadformacionespecializada@isdemu.gob.sv



GOBIERNO DE
EL SALVADOR



GOBIERNO DE
EL SALVADOR