

# LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN REMOTA 2025

CENTRO DE ATENCIÓN 126

## ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN .....	3
II.	OBJETIVOS.....	4
	GENERAL .....	4
	ESPECÍFICOS .....	4
III.	FUNDAMENTO LEGAL.....	4
IV.	ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	5
V.	CONSIDERACIONES .....	5
VI.	DEFINICIONES .....	6
VII.	DISPOSICIONES GENERALES .....	7
	A. LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN PARA SERVICIOS DE ORIENTACIÓN, ATENCIÓN Y CONSEJERÍA REMOTA.....	7
	Lineamientos generales para la atención remota.....	9
	B. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA EJECUCIÓN DE ROLES EN EL CENTRO DE ATENCIÓN 126. 10	
	C. LINEAMIENTOS PARA EL TRASLADO DE COMUNICACIÓN CONFIDENCIAL INTERNA.....	11
VIII.	MECANISMOS DE VIGILANCIA Y EVALUACIÓN.....	12
	ESTÁNDARES INSTITUCIONALES DE LA ATENCIÓN REMOTA .....	13
	POLÍTICA INSTITUCIONAL ANTISOBORNO.....	15
	Detección de soborno.....	15
	Criterios de identificación de posibles sobornos en las llamadas monitoreadas: .....	16
	Informe de Hallazgos.....	16
IX.	VIGENCIA Y AUTORIZACIÓN.....	18
X.	BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN Y CONTROL INTERNO. ....	19
XI.	ANEXOS.....	20
	Anexo 1. Buenas y malas prácticas durante una llamada.....	20
	Anexo 2. Instrumento para monitoreo de cumplimiento de lineamientos de atención en las llamadas.....	22

## I. INTRODUCCIÓN

A finales de 2019, la población salvadoreña se enfrentó a una crisis debido a la Pandemia por el COVID-19, la cual agudizó diversas problemáticas sociales a nivel mundial, entre ellas la vulneración de derechos hacia las mujeres. Durante los períodos de confinamiento las mujeres, niñas y adolescentes, imposibilitadas a salir, se vieron obligadas a convivir con sus agresores, lo que provocó un considerable incremento en las cifras estadísticas de agresiones contra mujeres.

Ante ello, las instituciones del Estado se vieron obligadas a innovar, de una manera acelerada y sin precedentes, en la forma en la que se brindaron los servicios hacia la población en general. Por su parte el Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU), como respuesta institucional mantuvo abiertas 24 horas al día, los 7 días de la semana, líneas de teléfono fijo y celular, entre ellas la línea de orientación y consejería 126, lo que permitió atender entre 2020 y 2021, más de 11,500 mujeres de manera remota.

En 2021, como parte del fortalecimiento institucional y la reingeniería, se crea la estrategia de Atención Especializada la cual es ejecutada mediante tres mecanismos. Como parte de estos, se crea el Centro de Atención 126 (en adelante CA126) con el objetivo de contar con servicios de atención y consejería remota de tipo psicológica, legal y social, a mujeres que enfrentan o han enfrentado hechos de vulneración. Asimismo, como parte de la estrategia de fortalecimiento, en marzo de ese mismo año, se lanzó la Plataforma 126 Te Orienta, para acercar los servicios por medio de una plataforma que permite chatear y realizar video llamadas para recibir atención.

Con el CA 126 y sus canales de atención remota, se logró cubrir a cientos de usuarias que por diversas razones no pudieron salir de sus casas para asistir presencialmente a una sesión de terapia psicológica, o a una asesoría legal. Para la cobertura de dicha demanda, el CA126 cuenta con un horario 24/7, con una cobertura a nivel nacional los 365 días del año.

En julio de 2022 se lanzó un nuevo servicio de la Plataforma 126 Te Orienta denominado “Sin Fronteras”, cuyo objetivo es extender los servicios de orientación hacia las mujeres connacionales, en ruta migratoria y en movilidad en general, servicio que también se mantiene activo 24/7.

Los servicios de orientación, atención y asesoría virtual que brinda ISDEMU, por medio del CA126, son actualmente una opción efectiva para las mujeres desde cualquier espacio del territorio nacional, ya que a través del contacto virtual se puede apoyar a las mujeres brindando atención psicológica de emergencia, asesoría y orientación legal, apoyo social, activando otros mecanismos de atención a través de la coordinación interinstitucional entre ISDEMU y otras instancias.

ISDEMU, como ente rector de las políticas públicas a favor de los derechos humanos de las mujeres, es una institución comprometida con brindar servicios de atención de calidad, con efectividad y calidez. Es por ello que cuenta con sus propios protocolos y lineamientos en materia de atención, con

el objetivo de contar con instrumentos que guíen al personal para brindar una atención que cumpla con los estándares institucionales acorde a la normativa interna, y marcos legales nacionales vigentes.

## II. OBJETIVOS

### GENERAL

Establecer lineamientos para el personal de atención a fin de garantizar el cumplimiento de los estándares institucionales internos en materia de atención remota, en los tres canales de atención del Centro de Atención 126.

### ESPECÍFICOS

- Definir y documentar los procedimientos operativos estandarizados para la atención remota en los tres canales del Centro de Atención 126, garantizando la uniformidad y calidad del servicio brindado por el personal.
- Implementar criterios de evaluación y mecanismos de seguimiento del desempeño del personal de atención remota, con el fin de asegurar el cumplimiento continuo de los estándares institucionales establecidos.

## III. FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución de la República.
- Ley del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer.
- Reglamento de la Ley del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer,
- Reglamento interno de trabajo del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer.
- Ley Especial Integral para una Libre de Violencia para las Mujeres (LEIV).
- Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la discriminación contra las mujeres (LIE).
- Ley contra la violencia intrafamiliar.
- Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra mujer (Belem do Pará).
- Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW)

#### IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento es de aplicación obligatoria para todo el personal de atención asignado al CA126 como parte complementaria del Protocolo de Atención, con el fin de adaptar la ruta de atención a la modalidad virtual mediante los canales de atención vigentes. Y al personal responsable para el monitoreo y evaluación del cumplimiento del presente lineamiento.

#### V. CONSIDERACIONES

El Centro de Atención 126 (CA126) pertenece a la Subdirección de Atención Especializada (SDAE), y es uno de los mecanismos del ISDEMU responsable de brindar orientación, consejería y atención a mujeres, en todo su curso de vida, que enfrentan vulneraciones a sus derechos, en cualquier parte del territorio nacional y en los países en donde se encuentra ubicada una representación diplomática de El Salvador. También, es el mecanismo responsable de derivar a las usuarias que ingresan a través de medios remotos, hacia cualquiera de los Centros de Atención Especializada (CAE) a nivel nacional.

Para dicho objetivo, el CA126 cuenta con tres canales de comunicación mediante los cuales las mujeres pueden acceder a los servicios remotos, que se encuentran en funcionamiento las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año, estos canales son:

- **Línea 126 Te Orienta:** Línea telefónica.
- **Plataforma 126 Te Orienta:** plataforma virtual mediante la cual las mujeres pueden recibir orientación, atención o consejería a través de un chat o una video llamada. **Plataforma 126 Te Orienta Sin Fronteras:** es una línea de la Plataforma dedicada a brindar orientación a mujeres migrantes, o en movilidad y de la diáspora.
- **Línea de WhatsApp:** es un número de teléfono al que las mujeres pueden comunicarse por mensajería inmediata, cuando por motivos de seguridad no pueden realizar una llamada o video llamada.

La atención virtual, a diferencia de la atención presencial, posee una serie de características y retos al momento de atender a las usuarias, por lo que se requiere la aplicación de estrategias diferenciadas para cada modalidad.

Durante la atención virtual, la técnica no está viendo el cuerpo de la usuaria por lo que no tiene la posibilidad de leer el lenguaje corporal y así poder identificar angustia, miedo, inseguridad, tristeza y otras emociones que se expresan a través de este.

Asimismo, durante la atención virtual puede haber más ruido entre la usuaria y la técnica, desde el sonido de un auto que pasa y emite un sonido escandaloso, hasta una interferencia de audio debido al fallo tecnológico, lo que incrementa el reto para la operadora de atención en lograr conectar con la mujer para brindar el proceso que corresponda.

Por todo lo anterior, se han definido en este documento los lineamientos con los cuales se pretende que contribuyan al proceso de adaptación del protocolo presencial hacia los servicios remotos, con el fin de aplicar aquellos elementos del modelo que son más efectivos para este tipo de atención.

## VI. DEFINICIONES

**Asesoría legal: enfocada en la** protección y restitución de los derechos afectados o en peligro de afectación, informando los derechos que le han sido vulnerados a la usuaria y los mecanismos legales para acceder a la justicia, así como las instancias a las que puede acudir, y también el acompañamiento en procesos legales y administrativos promovidos por las usuarias, y en los casos que amerita, gestionar el aviso a las autoridades competentes del cometimiento de los hechos delictivos, para garantizar su debida tutela.

**Asesoría/atención legal:** es brindada por la abogada, quien de manera amplia y detallada proporciona los procesos por los cuales la usuaria deberá atravesar. A diferencia de otra profesional de diferente especialidad, la abogada asesora en materia legal, basada en las leyes, poniendo a la mujer al centro, y tomando en cuenta todos los atajos posibles para resolver el problema de la violencia.

**Atención psicológica:** es brindada por la psicóloga por medio de un proceso, el cual consiste en un mínimo de 12 sesiones, presenciales o virtuales, en las cuales se desarrollan diversas técnicas para lograr un objetivo en términos de mejorar y empoderar a las mujeres.

**Atención psicológica:** es la atención que brinda una técnica profesional de la psicóloga, consiste en atender emocional y psicológicamente a una mujer que ha sufrido cualquier tipo de vulneración, desde los primeros auxilios psicológicos hasta terapia más integral.

**Atención psicosocial:** la brinda una trabajadora social, consiste en apoyar a la mujer a explorar su entorno, para identificar todos aquellos aspectos que están a favor o que se pueden trabajar, para la reconstrucción de vida, tales como, redes de apoyo, oficios, profesiones, medios de vida o subsistencia, etc.

**Atención psicosocial: proceso de** atención hacia las mujeres en la creación de su plan de vida o darle seguimiento al mismo, gestionar en relación a necesidades y búsquedas de redes de apoyo, gestiones de ayuda humanitaria y promoción de la superación personal y autodesarrollo.

**Atención remota:** atención que se brinda a una usuaria a través de un medio electrónico o digital, como teléfono, computadora, Tablet, que requiere el uso de internet, wifi, o datos en el celular.

**Consejería:** Toda interacción con una usuaria en la que no implique ni atención ni orientación de tipo especializada. Se brinda consejería sobre cualquier tema en general, que no esté relacionado al marco de la vulneración de derechos de la mujer, violencia intrafamiliar u otro relacionado.

**Orientación legal:** puede ser brindada por cualquier profesional, siempre y cuando se garantice una derivación segura para la usuaria. Se brindan orientaciones básicas sobre los procesos requeridos para cada caso, se deriva posteriormente para asesoría con una abogada.

**Orientación psicológica:** puede ser brindada por cualquier profesional, siempre que pueda aplicar técnicas básicas de atención en los primeros auxilios psicológicos. No se necesita iniciar un proceso, se trabaja en una única sesión, y se deriva con la psicóloga para el proceso terapéutico.

**Proceso de Atención Psicológica:** Intervención psicológica y emocional, que puede ser en momento de crisis, a efecto de estabilizar a la persona y brindar la atención y tratamiento que ella requiera, seguimiento por medio sesiones virtuales, través de terapias enfocadas a lograr su estabilidad emocional, mejora de auto estima, superación de miedos, estereotipos, y situaciones que le han afectado, incrementando su confianza, y empoderamiento.

**Vulneración:** es cualquier acción basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer tanto en el ámbito público como privado. (Art.8, LEIV).

## VII. DISPOSICIONES GENERALES

### A. LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN PARA SERVICIOS DE ORIENTACIÓN, ATENCIÓN Y CONSEJERÍA REMOTA

A continuación, se describe los pasos del ciclo de la atención remota, los cuales son aplicados por medio de los tres canales de comunicación del CA 126.

#### PASOS DEL CICLO DE LA ATENCIÓN REMOTA

<b>Paso 1. Presentación y establecimiento de una buena relación con la mujer. Saludo de bienvenida</b>
126 Te Orienta, buenos días/ buenas noches/tardes, ¿Con quién tengo el gusto? _____ Un gusto saludarle, Señora _____, por efectos de control de calidad esta llamada está siendo grabada, operadora 1 le saluda, ¿Cómo puedo apoyarle?
Nota: Por seguridad, la técnica únicamente debe identificarse con su número de operadora, evitando brindar sus datos personales.
<b>Paso 2. Evaluación</b>

Operadora escucha a la **mujer que accede a los servicios de atención especializada** por medio de la técnica de “escucha activa”, **validando sus emociones y su relato, utilizando un tono cálido para la atención, mostrando interés sin victimizar.**

No **limita el** tiempo o caducidad de la llamada. El objetivo es que la operadora PERMITA QUE LA MUJER EXPRESE SU SITUACIÓN Y obtenga la mayor cantidad posible de información para poder orientarla mejor.

En este momento, si la mujer llama en estado de crisis, se aplican los primeros auxilios psicológicos, hasta estabilizarla y poder entablar el diálogo para encontrar una solución. Si se trata de una emergencia, la operadora conecta con el 911 y deriva la llamada, dando seguimiento durante toda la gestión, **para garantizar su estado** y corrobora que los agentes de la Policía Nacional Civil del Sistema de Emergencias 911 le den paso al caso reportado por las operadoras del 126.

La operadora debe considerar el nivel de riesgo o de seguridad. Si **la mujer** corre peligro se deben identificar durante la llamada sus redes de apoyo y construir el plan de seguridad en caso deba abandonar su hogar, con sus hijos e hijas, de forma inmediata. O indicarle **a la mujer** que visite inmediatamente las instalaciones de cualquier Centro de Atención de ISDEMU para ingresar al Sistema de Protección para proteger su vida.

En este caso, la operadora hace la derivación a uno de los Centros de Atención Especializada,-de los Centros Especializados para la Mujer, donde se realiza el abordaje, contactando y entrevistando a la mujer. Del resultado de este debe realizar la articulación con la coordinadora del Centro de Protección para el albergue y protección **de la mujer.**

### **Paso 3. Elaboración del Plan de Acción**

Una vez realiza la entrevista a profundidad y expuesto el caso, la operadora explica **a la mujer** la situación que enfrenta, los derechos que le amparan y orienta sobre la base de sus necesidades e intereses la ruta o mecanismos a los que puede recurrir para darle una solución a su situación. **Sin imponer su opinión ni obligarla a seguir las indicaciones.** Si se trata de un delito, se refiere a la Fiscalía General de la República, Policía Nacional Civil o Juzgados de Familia o de Paz.

Si se trata de hechos como los establecidos en la Ley contra la Violencia Intrafamiliar, se puede referir al Juzgado de Familia, Juzgado de Paz, Juzgados Especializados para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres o a la Procuraduría General de la República.

Según sea la situación expresada, la operadora refiere, brinda direcciones y explica los procesos internos o documentación que debe portar a la hora de hacerse presente a las instituciones competentes.

En este paso, la operadora responde a cuatro preguntas fundamentales: ¿Qué hacer? ¿A dónde ir? ¿Qué decir/qué no decir? y ¿Qué documentación debe presentar? ¿Ya es usuaria?
<b>Paso 4. Ejecución del Plan de Acción</b>
Una vez finaliza la entrevista, y construida de forma consensuada la ruta legal a seguir, la operadora debe hacer derivación hacia el nivel presencial de atención.
<b>Paso 5. Seguimiento/En el caso de los servicios remotos, el seguimiento es diferente, consiste en agendar sesiones virtuales para el abordaje de la usuaria, el número de sesiones dependerá de la disponibilidad o de la gravedad del caso, el cual podría requerir su traspaso al área presencial.</b>
Con los datos <b>de la mujer</b> , se elabora una <b>derivación</b> para el seguimiento integral de su caso en cualquiera de los Centros de Atención Especializada de los Centros Especializados para la Mujer. La referencia es enviada a las respectivas coordinaciones o enlaces para que <b>la mujer</b> sea contactada, se le programe cita y reciba su atención.
<b>Paso 6. Cierre</b>
Recordarle a la usuaria que los servicios están disponibles 24/7, y que contamos con 4 canales de comunicación virtual a su disposición.

### Lineamientos generales para la atención remota.

Anteriormente, se estableció que la atención remota posee características diferentes a la atención presencial, por lo que requiere de una estrategia diferente para la atención de las usuarias. A continuación, se establecen algunas habilidades mínimas que las técnicas operadoras deben desarrollar:

- Expresar sus pensamientos con claridad.
- Escuchar activamente y responder con respeto.
- Interpretar las ideas que transmite la entonación de voz de la mujer que llama.
- Analizar en todo momento lo comentado por la mujer, ya que debe seleccionar elementos importantes en toda la comunicación y que puedan contribuir a su integridad física, emocional y mental.
- Aplicar la escucha activa para realizar un diagnóstico claro, comprender la situación planteada y proponer alternativas seguras y accesibles.
- Explicar/comunicar a las usuarias los términos técnicos según la especialidad, acoplándolos al lenguaje comprensible.

Es importante considerar los siguientes elementos para atender a una mujer que llama al 126:

- Tomar el tiempo y la disposición para escuchar.
- Propiciar un clima agradable.
- Aceptar a la mujer que se comunica, sin enjuiciarla, descalificarla o minimizar su relato.
- Evitar distracciones y concentrarse en lo que narra sobre los hechos que está viviendo.
- Tener conocimientos sobre los elementos socioculturales y las repercusiones de la afectación al “Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia” (Art. 2 LEIV).
- Sintetizar la información recibida para concentrarse en posibles alternativas de solución.
- Comprender la estructura argumental del relato, considerando los sentimientos que lo acompañan.
- No anticipar conclusiones. Respetar silencios y pausas.
- No interrumpir el relato.
- Ser empática.
- Preguntar y tomar notas. No dar nada por hecho y recabar toda la información posible. Encaminar a la usuaria haciendo las preguntas que son importantes del caso para obtener información, y evitar distracciones.
- Evitar la transferencia emocional del relato de la mujer (no personalizar el relato).
- Garantizar información clara y precisa sobre el servicio y su horario, comunicada a través de los canales adecuados.
- Utilizar el protocolo de entrada y salida establecido en las llamadas.
- Respetar el nombre de la mujer (cuando lo proporcione) durante todo el proceso.
- Mantener un tono de voz amable y respetuoso, sin levantar la voz.
- No regañar ni contradecir a la mujer.
- No señalar lo que ha hecho o no ha hecho, para evitar sentimientos de culpa.
- Validar el relato y las emociones, poniéndose en su lugar antes de orientar.
- Brindar primeros auxilios psicológicos cuando se requiera.
- Tomar las precauciones para asegurar que la llamada está siendo grabada.
- No generar falsas expectativas sobre los resultados del abordaje.
- No hacerle creer la usuaria que su situación se va a solucionar por completo o que las instancias van a resolver a su favor.

## **B. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA EJECUCIÓN DE ROLES EN EL CENTRO DE ATENCIÓN 126.**

De acuerdo al artículo 19 del Reglamento Interno de ISDEMU, “para el personal de la Subdirección de atención especializada y unidades organizativas que dependen de la misma, por el carácter especial de sus labores, su horario será definido de acuerdo a las necesidades de sus servicios, respetando la pausa para la toma de alimentos”.

Quedan establecidos 3 roles de ejecución para todo el personal del Centro de Atención 126, de la siguiente manera:

1. Turno 1: 6:00 a.m. a 2:00 p.m.
2. Turno 2: 10:00 a.m. a 6:00 p.m.
3. Turno nocturno: 6:00 p.m. a 6:00 a.m.

Durante el turno nocturno, solo permanecerá una técnica. Nadie deberá permanecer después de las 6:00 p.m. dentro de las instalaciones del CA126, a excepción que ocurra el retraso en la entrada de la persona que ejecuta el rol nocturno y se debe esperar, o previa autorización de la jefatura del área.

Durante los turnos de fin de semana, solo permanecerán adentro de las instalaciones del CA126 el personal a cargo del turno 1 y turno 2, siendo únicamente 2 personas durante toda la jornada laboral, hasta el turno nocturno.

### **C. LINEAMIENTOS PARA EL TRASLADO DE COMUNICACIÓN CONFIDENCIAL INTERNA.**

1. La información sobre casos de usuarias de ISDEMU, tanto de nivel remoto como presencial, nunca deberá ser trasladada en el chat grupal de la unidad. Si el caso es abordado como grupo multidisciplinario, la información de la usuaria será compartida únicamente por medio del correo electrónico, como medio de comunicación oficial.
2. Las fichas de derivación de casos que son recibidos dentro del mecanismos remotos, serán enviadas únicamente a través de correo electrónico, jamás por WhatsApp.
3. El WhatsApp de atención, permanecerá para uso interno únicamente, y estará bloqueado a través de un código que será del conocimiento únicamente del personal técnico, la jefatura del área y la subdirectora de Atención Especializada.
4. Queda prohibido sacar el celular institucional de atención afuera de las instalaciones del Centro de Atención 126, solo en casos especiales en donde lo autorice la jefatura inmediata del área.
5. Queda prohibido compartir, transferir y atender a usuarias a través de los teléfonos personales.
6. Queda prohibido abrir los correos personales dentro de las instalaciones del Centro de Atención 126, por medio de las computadoras asignadas, durante la jornada laboral asignada según rol.
7. Se prohíbe mover los equipos informáticos fuera del Centro de Atención 126, siempre y cuando el movimiento no corresponda a revisión del equipo por parte de la Unidad de Tecnologías, o para el cumplimiento de funciones fuera de sede, previamente autorizado por la jefatura del área.

## VIII. MECANISMOS DE VIGILANCIA Y EVALUACIÓN

Para mecanismos de vigilancia y evaluación se establecerán herramientas que permitan supervisar, y verificar la calidad de los servicios de atención que se brindan en el CA126. Para ello, se realizarán monitoreos de las llamadas, ya sea en tiempo real para establecer los cumplimientos de los protocolos y/o del presente lineamiento en relación a los estándares institucionales de la atención remota. Asimismo, se establecerán directrices para la identificación de casos de soborno.

La jefatura del CA 126, de la mano con la Subdirección de Atención Especializada, son las unidades responsables de garantizar que los lineamientos de atención remota se cumplan por parte de todo el personal.

El CA 126 funciona operativamente por medio del Sistema DMS Manager 2.1, al cual la jefatura de dicho mecanismo tiene acceso bajo el formato de coordinación. A través de este, se realiza diariamente la administración y monitoreo del centro de llamadas.

### **La plataforma DMS Manager 2.1.**

La jefatura del CA126 tiene acceso a:

DMS Facilities:

- Lista negra
- Grabaciones

Reporte CC Entrante:

- Intervalos
- Dashboard
- Agentes
- Ofertadas
- Módulo de reportería: no atendidas, rechazadas, colas, etc.

Reporte CC Saliente:

- Agentes
- Intervalos
- Llamadas salientes.

## A. ESTÁNDARES INSTITUCIONALES DE LA ATENCIÓN REMOTA

Los estándares institucionales en materia de atención emanan del Protocolo de Atención de la Subdirección de Atención Especializada, y tiene a su base para la interacción con las mujeres la calidad y calidez.

La calidad hace referencia a la atención brindada con profesionalismo, siendo esta especializada porque se brinda por medio de técnicas abogadas, psicólogas o trabajadoras sociales, quienes ayudan a las mujeres a resolver sus problemas. Así mismo, se trata de una atención con calidad porque está estandarizada bajo la normativa nacional e internacional vigente.

La calidez, se refiere a la forma en el que las mujeres son tratadas, una interacción basada en el respeto de su dignidad, de sus derechos, poniéndola al centro, con sensibilidad.

A continuación, se definen los estándares institucionales para la atención remota, y que deben aplicarse de manera intrínseca durante el ciclo de la atención virtual, por cualquiera de los canales de atención del CA 126:

Estándar institucional	Criterio del monitoreo
Aplicación de estándares de atención con calidad y calidez	Utilizar el protocolo de entrada y salida establecido: inicia y finaliza la llamada/atención virtual con el saludo establecido en el protocolo.  Atender a la usuaria con calidad y calidez: responde la llamada con un tono amable y respetuoso. Denotando interés.  Se refiere a la persona por su nombre: se refiere a la persona por su nombre durante todo el proceso de la llamada.  No alzar la voz a la usuaria: mantiene un tono y timbre de voz que denota calidez, respeto e interés hacia la usuaria.  Escuchar atenta el relato de la usuaria: no interrumpe a la usuaria. No se limita a captar los datos, repitiendo nombres o direcciones. Tiene agilidad para redactar la información. Pregunta más allá de lo que dice la usuaria.  No regañar ni contradecir a la usuaria: no le señala a la usuaria lo que no ha hecho, o lo que ha hecho mal, haciéndola sentir culpable por la violencia que recibe.

	<p>Aplicar la empatía ante la situación de la usuaria: valida el relato y las emociones de la usuaria. Se pone “en sus zapatos” antes de orientarla.</p> <p>Brindar primeros auxilios psicológicos, si la usuaria lo requiere: brinda intervención inmediata a la usuaria que llama en crisis, hasta estabilizarla.</p>
<p>Aplicación del conocimiento técnico</p>	<p>Responder a las preguntas básicas: ¿Qué hacer? ¿A dónde ir? ¿Qué decir? ¿Qué documento llevar?: la usuaria no debe colgar la llamada sin no antes saber qué es lo que debe hacer y cómo hacerlo, brindándole indicaciones precisas y claras, y sobre todo actualizadas.</p> <p>Referir a las Instituciones correspondientes: realizar derivaciones seguras. Debe conocer los procesos básicos internos de las instancias a las que se derivan a las usuarias, direcciones, números telefónicos, requisitos de las instituciones, y otras claves importantes que favorecen los procesos de las usuarias.</p> <p>Construir la ruta a seguir para la usuaria y sus procedimientos con información actualizada: según el caso, la orienta hacia la mejor opción que existe para resolver su situación. Se trata del “paso a paso” detallado.</p> <p>Mencionar el plan de seguridad, si es necesario: ayuda a entender a la usuaria el nivel de peligro que corre. Se identifican las redes de apoyo con que cuenta en caso de emergencia.</p> <p>No dar falsas expectativas a la usuaria sobre su caso: hablar con la verdad, sin lastimar a la usuaria. Exponiendo los pros o los contras de su situación, a la vez que construyen conjuntamente la mejor solución y su respectiva ruta.</p>
<p>Coordinación 911</p>	<p>Llamar o enlazar al 911 cuando se trata de una emergencia: cuando la llamada se trata de una emergencia, la operadora debe conectar a la usuaria con el Sistema de Emergencias 911, hablar con el agente y explicar lo sucedido, brindado los datos de la usuaria.</p> <p>Dar seguimiento a la respuesta del 911: no solo debe conectar a la usuaria, sino darle seguimiento en ambas direcciones. Por un lado, monitorear a la usuaria llamándole, para garantizar su</p>

	estado y la presencia policial en la escena donde ocurren los hechos de violencia. En segundo lugar, con el 911 para conocer las acciones implementadas por los agentes patrulleros.
Comunicación Efectiva	Utilizar buen vocabulario: como parte de los lineamientos de calidad en atención al cliente, la operadora debe hacer un buen uso del lenguaje, no utilizando lenguaje coloquial, con buena pronunciación, manteniendo un timbre de voz fuerte, sin gritar, para que la usuaria pueda escucharla con claridad.  Acoplar el lenguaje técnico a lenguaje comprensivo: para que la comunicación sea fluida, sin confusión, se debe evitar utilizar el lenguaje técnico propio de cada especialidad de atención. La operadora debe recordar que la usuaria debe comprender el mensaje para acatar las medidas sugeridas. Una usuaria que cuelga la llamada con dudas no hará lo que necesita hacer.
	Recomendar otros servicios del ISDEMU para las mujeres: el cierre de la llamada consiste en ofrecer otros servicios de atención presencial en las diferentes sedes de ISDEMU a nivel nacional, o de Ciudad Mujer, como de otras ofertas de servicios con que se cuenta a lo largo del año según programas, proyectos, etc.

El “criterio de monitoreo”, se refiere a aquellos aspectos que serán identificados y evaluados durante el control de monitoreo, por medio del “Instrumento para control de cumplimiento de lineamientos de atención remota.

## B. POLÍTICA INSTITUCIONAL ANTISOBORNO.

### DetECCIÓN DE SOBORNO

El ISDEMU, como ente rector en materia de políticas públicas orientadas a garantizar la protección, promoción y respeto de los derechos humanos para las mujeres, está comprometida con la transparencia, la integridad y la calidad en la prestación de sus servicios. Por lo anterior, reconoce que el soborno constituye una práctica que atenta contra la ética institucional y la eficiencia administrativa. El incumplimiento de los principios, procedimientos o disposiciones contenidas en la Política del Sistema de Gestión Antisoborno, será sujeto a las medidas disciplinarias y legales correspondientes, según lo establecido en la normativa vigente.

La línea de atención 126 es el canal con mayor demanda en el CA 126, por lo que el 100% de las llamadas que ingresan y salen de este mecanismo remoto, son grabadas y quedan almacenadas en el servidor de ISDEMU, así mismo, pueden monitorearse en cualquier momento.

**Criterios de identificación de posibles sobornos en las llamadas monitoreadas:**

1. Se identifica durante la escucha de la llamada que la técnica de atención brinda información confidencial sobre cualquier usuaria, expediente u otro relacionado.
2. Se identifica durante la escucha de la llamada que la técnica de atención proporciona información relacionada a procedimientos, rutas de derivación, direcciones de centros de protección, o cualquier tipo de información que posea la reserva al público en general.
3. Se identifica durante la escucha de la llamada que la técnica proporciona información institucional de otras unidades de ISDEMU, de carácter confidencial.

Información que es considerada confidencial:

1. Toda la información referente a la función de atención, que no sea propia del abordaje del caso atendido.
2. Información sobre procedimientos internos en materia de atención, que revelen datos confidenciales del quehacer institucional o poner en peligro a las usuarias o/y a las empleadas de ISDEMU.
3. Cualquier información institucional que sea considerada confidencial según los criterios de cada unidad que componen al ISDEMU.

**Informe de Hallazgos.**

Si durante el monitoreo se identifica algún hallazgo de soborno, la jefatura del CA126 elaborará un informe para dar a conocer el hecho, el cual contendrá la siguiente estructura:

<p><b>Fecha de la evaluación</b></p> <p><b>Nombre de la técnica:</b></p> <p><b>Fecha de la llamada:</b></p> <p><b>Hora de la llamada:</b></p> <p><b>Duración de la llamada:</b></p> <p><b>Motivo:</b></p> <p><b>Hecho identificado identificadas:</b></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
--

Se agregará como insumo el audio de la llamada para la verificación del contenido del informe.

## IX. VIGENCIA Y AUTORIZACIÓN.

La entrada en vigencia del presente Lineamiento se hará efectiva a partir del día siguiente a su autorización y firma de Junta Directiva o la Presidenta del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU).

---

Presidenta de ISDEMU  
Autorizó

---

Gerencia Jurídica  
Revisión Jurídica

---

Jefa de Unidad de Planificación Institucional  
Revisión Técnica

---

Subdirección de Atención Especializada  
Presentó

X. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN Y CONTROL INTERNO.

N°	Fecha de cambio	Cambio	Situación anterior	Razón del cambio.	Responsable del cambio.
1	Noviembre 2025	Creación del documento.	Inexistencia del documento.	Necesidad de crear lineamientos para la atención, orientación y Consejería remota del CA126.	Centro de Atención 126.

XI. ANEXOS.

Anexo 1. Buenas y malas prácticas durante una llamada.

Malas Prácticas -Lo que no debe hacer durante la atención remota-	Buenas Prácticas
EN LA LÍNEA 126	
<p>Pedirle a una usuaria que pare de llorar</p> <p>“Necesito que se tranquilice”</p>	<p>Permitir que la usuaria se desahogue libremente</p> <p>“Aquí estoy para apoyarla, necesito que hagamos juntas un ejercicio de respiración”</p>
<p>Insistir para que la usuaria le dé información que no desea proporcionar</p> <p>“Si usted no me dice no podré ayudarla”</p>	<p>Realizar la entrevista de manera intuitiva, sabiendo que la violencia intrafamiliar tiene diversos tipos de violencia. Si la usuaria fue golpeada, ha recibido otros tipos de violencia</p>
<p>Decirle con especial énfasis que no hizo nada durante el momento de la agresión</p> <p>“Y cuando los hechos ocurrieron qué hizo usted”</p> <p>“Lo que usted tuvo que haber hecho es”</p> <p>“Usted no sentó un precedente en ese momento, ahora no hay nada que pueda hacer”</p>	<p>Indicarle la forma correcta de proceder si ocurre otro hecho de violencia</p> <p>Explicarle las alternativas que tiene</p> <p>Hacerle ver que no es su culpa recibir la violencia, explicándole sus derechos</p>
<p>Hacerla esperar mucho tiempo en pausa</p> <p>“Permítame en línea”</p>	<p>Si pondrá pausa, debe indicarle a la usuaria que lo hará.</p> <p>Si solicita apoyo de su equipo, debe colocar la llamada en mute.</p>
<p>Discutir con la usuaria</p> <p>“yo no le he dicho eso”</p> <p>“esas palabras no han salido de mi boca”</p> <p>“usted ha interpretado mal las cosas”</p>	<p>Las usuarias siempre tendrán la razón, y no debemos hablarles o tratarlas como si no la tuvieran.</p> <p>“Señora Claudia, le pido disculpas si me di a entender mal, le volveré a explicar”</p>

	<p>“Señora, Claudia, gracias por su paciencia y amable espera, me disculpa por el inconveniente, con mucho gusto puedo seguir apoyándola”</p>
--	---

## Anexo 2. Instrumento para monitoreo de cumplimiento de lineamientos de atención en las llamadas.



### INSTRUMENTO PARA MONITOREO DE CUMPLIMIENTO DE LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN EN LAS LLAMADAS CENTRO DE ATENCIÓN 126 SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Nombre de la persona evaluada:  
Profesión:  
Turno:  
Extensión:

Fecha de la llamada:  
Número de teléfono:  
Hora de la llamada:  
Duración de la llamada:  
Motivo de la llamada:

#### PRIMERA PARTE

#### APLICACIÓN DE ESTÁNDARES DE ATENCIÓN CON CALIDAD Y CALIDEZ

El siguiente instrumento de control de calidad de llamadas tiene dos escalas de ponderación, la primera del 1 al 3, en donde 1 significa "no cumple los estándares de atención", 2 "cumple medianamente los estándares de atención, y 3 "cumple los estándares de atención". El segundo, 1 y 2, en donde 1 significa "no cumple los estándares de atención" y 2 "cumple los estándares de atención". En algunos criterios no aplica la ponderación de 2, ya que son lineamientos institucionales que debe cumplirse totalmente.

CATEGORÍA	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PUNTUACIÓN 1	PUNTUACIÓN 2	PUNTUACIÓN 3	PO <sup>1</sup>	OBSERVACIÓN <sup>2</sup>
	Utiliza el protocolo de entrada y salida establecido <sup>3</sup>	No utiliza el protocolo establecido	Utiliza el protocolo establecido para la atención telefónica de usuarias.	N/A		

<sup>1</sup> PO: Puntuación obtenida.

<sup>2</sup> Este espacio será de retroalimentación para la técnica de atención, en donde se colocará en qué falló, y cómo se puede corregir esa falla.

<sup>3</sup> Existe un protocolo de respuesta, para la entrada y salida de las llamadas, en el que se identifica al 126 debidamente.

CATEGORÍA	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PUNTUACIÓN 1	PUNTUACIÓN 2	PUNTUACIÓN 3	PO <sup>1</sup>	OBSERVACIÓN <sup>2</sup>
1  Aplicación de estándares de atención con calidad y calidez	Atiende a la usuaria con calidad y calidez	Atiende con tono de enojo, indiferencia o aburrimiento.	Comienza la atención de forma cálida, pero va perdiendo el interés conforme se desarrolla la llamada.	Responde con tono amable, mostrando una disposición positiva/proactiva para escuchar las inquietudes, o resolver dudas, sin alzar el timbre y el tono.		
	Se refiere a la persona por su nombre	No utiliza el protocolo establecido <sup>4</sup> .	Utiliza el protocolo establecido para la atención telefónica de usuarias.	N/A		
	No le alza la voz a la usuaria	Le alza la voz a la usuaria, en forma de regaño o contradicción.	Mantiene, durante toda la llamada, un ambiente cálido, con tono y timbre de voz amable.	N/A		
	Escucha atenta el relato de la usuaria	No presta atención al relato, se limita a dar indicaciones.	Escucha el relato sin interrumpir, pero no brinda aportes para que la usuaria comprenda su situación y tome una buena decisión.	Escucha atenta, indaga y analiza junto a la usuaria el mejor abordaje de su situación. Permite que la usuaria decida.		

<sup>4</sup> El protocolo para la respuesta de llamadas establece que el nombre de la usuaria se pregunta al inicio de la llamada, y debe dirigirse a la persona por su nombre durante toda la llamada.

CATEGORÍA	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PUNTUACIÓN 1	PUNTUACIÓN 2	PUNTUACIÓN 3	PO <sup>1</sup>	OBSERVACIÓN <sup>2</sup>
	No regaña ni contradice a la usuaria	Regaña a la usuaria por su comportamiento, responsabilizándola por la violencia que recibe.	No regaña o contradice, pero toma una postura imparcial frente a la situación de la mujer.	Pone al centro a la usuaria, orientándola sobre procedimientos para su beneficio, con eficiencia, eficacia y efectividad.		
	Es empática frente a la situación de la usuaria	No reacciona frente a las emociones de la usuaria, se muestra indiferente.	Apoya emocionalmente a la usuaria, pero no aporta insumos que orienten a salir del a situación de violencia.	Escucha activamente con empatía, y junto a la usuaria buscan la mejor solución.		
	Brinda primeros auxilios psicológicos, si la usuaria lo requiere	No está atenta a las emociones de la usuaria, se muestra indiferente.	Apoya emocionalmente a la usuaria, pero no aporta insumos que orienten a salir del a situación de violencia.	Escucha activamente con empatía, y junto a la usuaria buscan la mejor solución.	N/A	
	Responde a las preguntas básicas: ¿Qué hacer? ¿A dónde ir? ¿Qué decir?	No brinda la información completa que la usuaria necesita.	Brinda información incompleta.	Se asegura que la usuaria tenga claridad sobre a dónde debe ir, documentos que debe portar, y sobre la	N/A	

CATEGORÍA	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PUNTUACIÓN 1	PUNTUACIÓN 2	PUNTUACIÓN 3	PO <sup>1</sup>	OBSERVACIÓN <sup>2</sup>
2 Aplicación del conocimiento técnico	¿Qué documento llevar?			información que debe brindar.		
	Referencias Institucionales	No refiere a la usuaria a la institución competente.	Refiere a la usuaria a la institución competente, pero no explica procesos.	Refiere a la usuaria a la institución competente respondiendo a las preguntas básicas ¿qué hacer? ¿a dónde ir? ¿qué documento llevar?	N/A	
	Construye la ruta a seguir para la usuaria y sus procedimientos con información actualizada.	No explica a la usuaria qué debe hacer y hacia cuál institución de ir.	Indica qué hacer y adónde ir, pero no explica los procedimientos.	Construye la ruta a seguir explicando los procedimientos de las instituciones con información actualizada.	N/A	
	Menciona el plan de seguridad, si es necesario.	No advierte a la usuaria sobre el nivel de peligro que corre.	Identifica el peligro que corre la usuaria, y explica el plan de seguridad que debe aplicar, en caso se sospeche una amenaza inminente.	N/A	N/A	
	No da falsas expectativas a la	Le hace creer a la usuaria que su situación se resolverá de mara rápida y a su	Le explica a la usuaria cómo son los procedimientos y cuáles son las			

CATEGORÍA	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PUNTUACIÓN 1	PUNTUACIÓN 2	PUNTUACIÓN 3	PO <sup>1</sup>	OBSERVACIÓN <sup>2</sup>
	usaria sobre su caso.	favor, con el apoyo del ISDEMU u otras instituciones.	competencias de las instancias, sin desanimarla. Ayudándole a comprender porque es importante mantenerse constante para lograr los objetivos deseados.	N/A	N/A	
3 Coordinación 911	Llama o enlaza al 911 cuando se trata de una emergencia.	No enlaza a la usuaria, y le pide que ella misma marque el 911.	Enlaza inmediatamente a la usuaria con el 911, identificándose como operadora del 126.	N/A	N/A	
	Da seguimiento a la respuesta del 911.	No da seguimiento al caso, ni tampoco verifica el estado de la usuaria.	Da seguimiento al caso llamando al 911, y a la usuaria.	N/A	N/A	
4 Comunicación Efectiva	Utiliza buen vocabulario	Se comunica con la usuaria utilizando lenguaje coloquial, o lenguaje no	Se comunica con la usuaria utilizando un lenguaje respetuoso, con buena	N/A		

CATEGORÍA	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PUNTUACIÓN 1	PUNTUACIÓN 2	PUNTUACIÓN 3	PO <sup>1</sup>	OBSERVACIÓN <sup>2</sup>
		compatible con la imagen institucional.	pronunciación, compatible con la imagen institucional.	N/A		
	Acopla el lenguaje técnico a lenguaje comprensivo	Utiliza lenguaje muy técnico de su profesión, sin explicarle a la usuaria, dificultando la comprensión.	Utiliza el lenguaje técnico de su profesión cuando es necesario, y explica a la usuaria su significado para garantizar su comprensión y la adhesión a las indicaciones.	N/A		
	Recomiendo otros servicios del ISDEMU para las mujeres	No menciona ningún servicio.	Recomienda el uso de otros servicios de ISDEMU, según las necesidades identificadas.	N/A		
5 Detección de Soborno.	Proporciona información de carácter confidencial a cambio de un beneficio.	Se identifica durante la escucha de la llamada indicios de solicitud proveniente de una persona que pide información de una usuaria, sobre su expediente.			Sí/No	
		Se identifica durante la escucha de la llamada que la técnica que atiende brinda información confidencial sobre cualquier usuaria.				
		Se identifica durante la escucha de la llamada que la técnica proporciona información institucional de carácter confidencial.				

Observaciones de la persona evaluadora:

- 

-----

-----