

Protocolo de Atención a Mujeres Retornadas

PRAMUR



Cooperación Española



MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

1/3

Índice

Presentación	1
Protocolo	3
Introducción	5
Objetivos del Protocolo	7
CAPÍTULO I: Justificación	8
1.1. Alcances	9
1.2. Retos	12
1.2.1. Rutas alternas	13
CAPÍTULO II: Marco Teórico	15
CAPÍTULO III: Marco de Referencia	23
3.1. Normativas	24
3.1.1. Normativa Nacional	24
3.1.2. Normativa Internacional	28
3.2. Enfoques Transversales	29
3.2.1. Enfoque Psicosocial	30
3.2.2. Enfoque de Derechos Humanos	31
3.2.3. Enfoque de Género	32
3.3. Lineamientos	34
3.4. Principios	43
CAPÍTULO IV: Perfiles de mujeres retornadas en El Salvador	49
4.1. Población de mujeres retornadas según doble condición específica de vulnerabilidad	55
4.1.1. Madres solteras	56
4.1.2. Mujeres con discapacidad	60
4.1.3. Mujeres de pueblos indígenas y de grupos étnicos minoritarios	62
4.1.4. Mujeres de la población LGBTI	63

4.1.5. Mujeres gestantes	66
4.1.6. Mujeres con prescripciones médicas o profesionales	68
4.1.7. Mujeres adultas mayores	71
4.1.8. Mujeres con niveles educativos nulos y/o básicos	74
4.1.9. Mujeres menores de dieciocho años hipersexualizadas	77
CAPÍTULO V: Atención a mujeres migrantes en proceso de reinserción	80
5.1. Perfil del personal para brindar atención a mujeres migrantes retornadas en los procesos de reinserción	81
5.2. Ruta de atención a las mujeres retornadas	82
5.3. Atención específica de acuerdo a perfiles identificados	87
5.3.1. Madres solteras	87
5.3.2. Mujeres con discapacidad	90
5.3.3. Mujeres de pueblos indígenas y de grupos étnicos minoritarios	93
5.3.4. Mujeres de la población LGBTI	96
5.3.5. Mujeres gestantes	99
5.3.6. Mujeres con prescripciones médicas o profesionales	102
5.3.7. Mujeres adultas mayores	106
5.3.8. Mujeres con niveles educativos nulos y/o básicos	110
5.3.9. Mujeres menores de dieciocho años hipersexualizadas	113
5.4. Propuesta de monitoreo de procedimientos	117
5.5. Propuesta para el ajuste y evaluación del Protocolo	118
Recomendaciones estratégicas de intervención al proceso de reinserción de salvadoreñas en condición de retorno	121
A partir de los hallazgos durante la creación de este Protocolo, se consideró la importancia de subrayar algunas recomendaciones para las instituciones involucradas en la atención de las mujeres migrantes retornadas, que faciliten su proceso de reinserción, como son:	122
Referencias	123
Anexos	126
Anexo No. 1: "Siglas y acrónimos"	128
Anexo No. 2: "Guía abreviada de procedimientos"	130

Anexo No. 3: "Formato de hoja para derivar de las Ventanillas al resto de instituciones".	138
Anexo No. 4: "Propuesta de ficha para Mapeo de servicios a la población de mujeres retornadas en El Salvador"	134
Anexo No. 5: "Hoja de satisfacción de servicios prestados en Ventanillas de atención a personas retornadas en El Salvador"	135
Anexo No. 6: "Consideraciones para brindar apoyo psicosocial a mujeres retornadas en El Salvador"	136
Anexo No. 7: "Ficha de identificación para brindar atención específica por perfil"	140
Anexo No. 8: "Cuadro de procedimientos"	152
Anexo No. 9: "Esquema de la ruta a seguir para la implementación del Protocolo de Atención a Mujeres Retornadas"	154
Anexo No. 10: "Conceptos Básicos"	155

Presentación

El Gobierno del Presidente Nayib Bukele vela por el respeto de los derechos humanos de las personas migrantes salvadoreñas en todos los momentos del ciclo migratorio: origen, tránsito, destino y retorno.

En tal sentido, una de las acciones contenidas en el Plan Cuscatlán es promover y garantizar la inclusión política, económica, cultural y social de la diáspora en estas etapas del ciclo.

Asimismo, el Gobierno del presidente Bukele reconoce la importancia de poner especial énfasis en la atención a poblaciones en condiciones de vulnerabilidad y es por ello que se ha dado prioridad a las mujeres migrantes retornadas, comprendiendo sus intereses y necesidades específicas potenciando su resiliencia, su situación socioeconómica y su vinculación con la dinámica de El Salvador, para su reinserción y reintegración a la vida productiva del país.

A partir de esto, gracias a un esfuerzo interinstitucional se ha elaborado el Protocolo de Atención a Mujeres Retornadas, como un instrumento estratégico que sirva de guía para mejorar la forma en que atendemos a nuestras mujeres retornadas y cómo contribuimos a mejorar su vida al regresar al país.

Por ello, nos complace presentar este documento que hace una caracterización del perfil de las mujeres migrantes retornadas y que tiene como propósito brindar una atención especializada, con personal altamente capacitado, bajo principios con perspectiva de género, derechos humanos e inclusión.

Este Protocolo, es también una pauta para la articulación del trabajo interinstitucional, mismo que debe tomarse en consideración para su exitosa puesta en práctica.

Quiero agradecer a la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), por su invaluable contribución para concretar este relevante

Protocolo que será un legado para la atención de las mujeres salvadoreñas y un ejemplo a nivel regional.

Desde el Ministerio de Relaciones Exteriores reafirmamos nuestro compromiso con el trabajo incansable por obtener más resultados que beneficien a nuestras migrantes retornadas, así como a todo el pueblo salvadoreño.

Alexandra Hill

Ministra de Relaciones Exteriores

Protocolo

La Cooperación Española tiene un firme compromiso con la igualdad de género y los Derechos Humanos. Este Protocolo es una muestra de ello. Conscientes de la delicada situación que viven las mujeres migrantes que retornan a sus comunidades de origen, el Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador con el apoyo técnico y financiero de la AECID, identificaron la necesidad de definir, con todo detalle y desde el enfoque de género y de derechos humanos, un proceso de atención a personas retornadas que involucre a todas las instituciones públicas que participan en los mecanismos de atención y vinculación con los diferentes programas sociales, asegurando el cumplimiento de los instrumentos nacionales como: la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las mujeres y la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.

Así, el Protocolo de Atención a Mujeres Retornadas (PRAMUR) es una herramienta práctica para garantizar que todas las mujeres que lleguen a las “ventanillas de atención a personas retornadas”, sean orientadas y tratadas con calidez y respeto, evitando su revictimización, y facilitando su adecuada reintegración.

Para ello, ha sido fundamental conocer el “perfil de las mujeres retornadas“, y darnos cuenta que hay un altísimo porcentaje que están en condiciones particulares de vulnerabilidad doble y hasta triplemente discriminadas, por su edad, su condición de madres solteras, tener alguna discapacidad, ser indígenas, pertenecer a la población Lesbianas, Gais, Bisexuales, personas Transgéneros e Intersexuales, o su nivel educativo, por mencionar algunas.

Cualquiera de estas situaciones no debe ser obstáculo para la atención, a la vez que deben ser abordadas de manera adecuada, para que se respeten y garanticen sus derechos humanos fundamentales.

El presente instrumento forma parte de las acciones que el gobierno de El

Salvador se encuentra implementando, en el desarrollo de medidas de atención al más del cincuenta por ciento de su ciudadanía, las mujeres que día a día se enfrentan a la migración de algún familiar o de ellas mismas.

La Cooperación Española y el Gobierno de El Salvador se comprometen, así, de forma decidida y conjunta, con los derechos de las mujeres migrantes, contribuyendo a la mejora de su calidad y condiciones de vida y su plena reintegración en sus lugares de origen.

Introducción

El presente Protocolo de Atención a Mujeres Retornadas se origina como parte de la respuesta que el Gobierno de El Salvador está implementando para atender las necesidades específicas, a las mujeres que retornan en diversas circunstancias a sus localidades.

El propósito es brindar tanto la asistencia puntual en la incorporación a programas y servicios a la población, así como también dar seguimiento y acompañamiento personalizado con el componente psicosocial, de manera que se pueda experimentar un mejor aprovechamiento, tanto de los servicios derivados como también de las potencialidades que cada una lleva consigo, ya que, a pesar de todas las adversidades, esta población también cuenta con experiencias que pueden contribuir a desarrollar sus comunidades de origen y al país.

A través de esta nueva ruta de procedimientos se marca un precedente en la historia del país, y de la región, poniendo a disposición de las mujeres migrantes en condición de retorno (junto a sus familias) una atención de forma integral para su reinserción otorgándoles espacios de ayuda psicosocial a nivel individual y colectivo, brindándoles un seguimiento personalizado (de manera que no solo se tomen en cuenta sus necesidades específicas sino también las de sus hijas e hijos), además de trabajar de manera interinstitucional a través de la referencia para otros servicios como salud, atención psicológica personalizada, empoderamiento de sus derechos, educación e inserción laboral.

El documento consta de cinco capítulos, iniciando con los alcances y retos, seguido del marco teórico, en el segundo capítulo, se hace un análisis desde la teoría de la resiliencia y sus ventajas en la aplicación en las experiencias de retorno.

El tercer capítulo lo constituye el marco de referencia, en el cual se presentan las normativas, sobre las que descansa esta ruta de atención, así como los principios,

desde los cuales se han ido construyendo cada uno de los pasos, con base a los diferentes aportes proporcionados por las mismas mujeres salvadoreñas en condición de retorno, y otros actores como organizaciones no gubernamentales y el personal de las ventanillas de atención a personas retornadas, en adelante, ventanillas.

También se detallan las tres líneas de acción a seguir según se detallan en este Protocolo y que serán usados de ahora en adelante: (1) la atención, (2) la vinculación y (3) la reinserción.

Asimismo, se trabajará con los enfoques transversales de derecho, enfoque psicosocial, y el enfoque de género; mismos que se proponen para los procesos de sensibilización del personal, tomando en cuenta parámetros de calidad en el ejercicio de la función pública.

En el capítulo cuatro se muestran los perfiles, contruidos de acuerdo a las condiciones vulnerabilidad y discriminación en la población meta. Es importante mencionar que este Protocolo está dirigido a todas las mujeres que retornan al país, independientemente del tipo de retorno (asistido o no -por autoridades del país de tránsito y destino-, voluntario o no-voluntario), así como el punto de chequeo en El Salvador.

Finalmente, se da a conocer el detalle de los procedimientos contruidos para asegurar un servicio con calidad y calidez, desde las necesidades específicas de las mujeres; antecedido por el perfil mínimo del personal a requerir en las ventanillas, la ruta del servicio institucionalizada, y una propuesta tanto del monitoreo de procedimientos como del ajuste y evaluación del Protocolo.

Objetivos del Protocolo

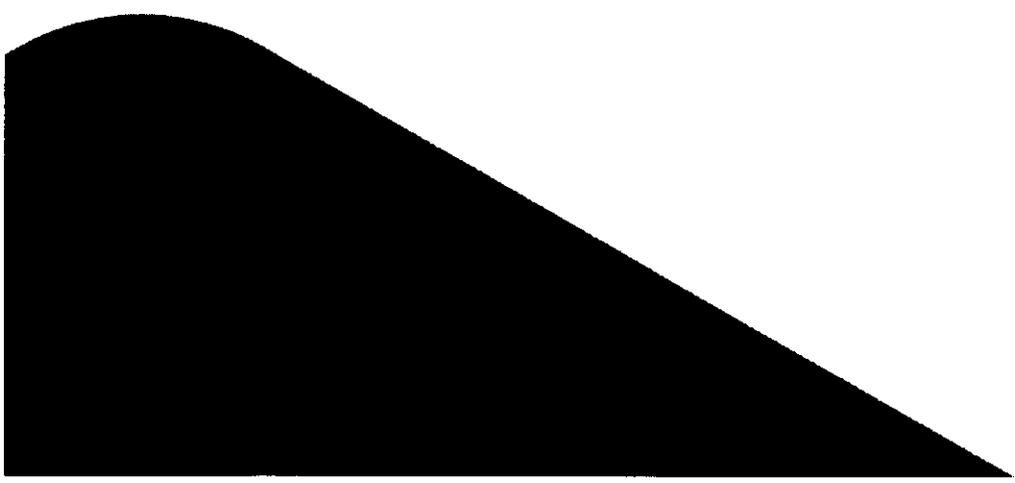
OBJETIVO GENERAL:

Mejorar la atención a mujeres migrantes salvadoreñas retornadas, asegurando el respeto a sus derechos humanos, para hacer efectivo su proceso de reinserción social de cara a su desarrollo integral.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Asegurar la atención eficiente y con calidez, que responda a las necesidades específicas de las mujeres de acuerdo a cada condicionante de vulnerabilidad en el retorno.
2. Crear una ruta de atención con enfoque de género para mujeres retornadas que institucionalice procedimientos integrales, desde la Dirección de Atención a Personas Retornadas del Ministerio de Relaciones Exteriores, para el desarrollo de las mujeres en sus comunidades.
3. Actualizar el mecanismo de coordinación territorial entre los diferentes actores de la sociedad salvadoreña, liderado desde la Cancillería, para facilitar un proceso integral de reinserción a las mujeres migrantes en condición de retorno.

THE
MAY
1954



Justificación

La historia de los flujos migratorios en El Salvador devela que siempre se ha contado con un grupo de migrantes en etapa de retorno, ya sea después de una migración regional, sur-norte, e incluso extra-continental; mismo que ha presentado una serie de desafíos que deberán superarse. Sin embargo, es a partir de los avances en materia de protección a la mujer, así como una realidad innegable de lo ya conocido como la “feminización de la migración” (Conferencia Regional sobre Migración, 2017, p.5), que el Estado salvadoreño, durante el período en el que estuvo a cargo de la Presidencia Pro-témpore de la Conferencia Regional sobre Migración (CRM) (Ibídem, p. 22 y 28) en el 2017, posiciona el tema de la mujer migrante.

Ahora el país retoma este liderazgo regional construyendo su propio Protocolo de Atención a Mujeres Retornadas (de acá en adelante: **Protocolo** o **PRAMUR**), con procedimientos derivados de sus propias necesidades y de acuerdo a la predominancia de perfiles según condiciones de vulnerabilidad.

1.1. Alcances

El Protocolo constituye una guía práctica de trabajo, principalmente para las personas encargadas de las Ventanillas de Atención a Personas Retornadas del Viceministerio para Salvadoreños en el Exterior (de aquí en adelante **Ventanillas**); dedicada a la atención de personas retornadas, y, a partir de que esta herramienta quede instaurada, para la atención especializada e inmediata a salvadoreñas migrantes en condición de retorno.

Además, este Protocolo constituye una herramienta de trabajo *ad-hoc* de cara a la protección de los derechos de este grupo poblacional. El gobierno de El Salvador reconoce que en las mujeres los procesos migratorios no solo están motivados por las causas “tradicionales” (condicionantes de orden económico, reunificación familiar, inseguridad ciudadana o violencia social) sino también por factores

específicos derivados de la condición de género o por motivos de identidad a partir del sexo donde han sido ubicadas históricamente con base a relaciones desiguales de poder, muy arraigadas en los diferentes estratos de la sociedad.

Es así como muchas de ellas se ven obligadas a cruzar fronteras, debido a cualquiera de los siete tipos de violencia ya indicados en la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres (LEIV).

Igualmente, es sabido que, en todos los flujos migratorios, caracterizados por la condición de movilidad humana de orden “irregular”, son las mujeres quienes viven los niveles más altos de violencia y vulneración a sus derechos, respecto a la población de hombres, precisamente porque sobre ellas recaen estereotipos con base en el género.

En este sentido, los procesos de sensibilización de las y los servidores públicos en las Ventanillas –luego de la generación de este Protocolo pero antes de su puesta en práctica- constituye un factor importante para garantizar una atención especializada y adecuada con calidad y calidez a las mujeres retornadas.

La población meta, será atendida bajo estos parámetros independientemente de la ruta de acceso; ya sea por referencia de un tercero, respuesta a algún medio masivo o redes sociales, por iniciativa propia, por el apoyo brindado del personal de la Ventanilla de Recepción ubicado en la Gerencia de Atención al Migrante (GAMI).

Esta herramienta permitirá establecer procedimientos institucionales de servicio (desde las Ventanillas) a las mujeres migrantes en ciclo de retorno, de manera que su diseño, basado en un enfoque de derechos, permita usar la discrecionalidad del servidor únicamente para aspectos necesarios sin desviarse del objetivo como es la reinserción de las mujeres en condición de retorno.

Cabe mencionar que la temporalidad que requieran estos servicios no serán necesariamente iguales para todas las mujeres; dependerá de diferentes factores como: el perfil de atención delimitado, el proyecto de vida a concretar por la

usuaria y a acompañar por la Ventanilla –con o sin la participación de otros aliados estratégicos en el territorio-, el círculo de apoyo existente en cada caso, los tiempos que cada persona necesita para tratar sus duelos, entre otros. Todas las Ventanillas atenderán con base al marco de normativas legales nacionales e internacionales.

Estos procedimientos pretenden tener una amplia cobertura para que, a la vez que se esté guiando el servicio (desde la Ventanilla) con base a un perfil, se tenga muy en cuenta que las mujeres llegan con doble o múltiple condición de vulnerabilidad.

Entonces, el personal de atención directa deberá derivar a las instituciones correspondientes no solo de cara a su proceso de reinserción sino también para ser atendidas por cualquier de violencia o discriminación.

Los servicios se brindarán desde una perspectiva de género; considerando todos los aspectos necesarios de manera que se tomarán en cuenta aquellas brechas de género, discriminación y violencia normalizada e invisibilizada en los diferentes sectores del país. El servicio se brindará reconociendo tanto esas diferencias como las necesidades específicas de las mujeres migrantes.

Esto incluye, por ejemplo: madres solteras, mujeres con discapacidad, mujeres de pueblos indígenas o de grupos étnicos minoritarios, mujeres de la comunidad LGTBI, mujeres gestantes, mujeres con prescripciones médicas, mujeres adultas mayores, mujeres con niveles educativos nulos y/o básicos, y mujeres menores de dieciocho años hipersexualizadas.

Cabe mencionar que el presente protocolo no es de exclusividad para el uso en las Ventanillas ya que algunos de sus componentes pueden ser de utilidad para personas en el área de servicio público que trabajan, directa o indirectamente, con mujeres que han vivido un proceso de retorno.

Es el caso de aquellas instituciones a donde se derivarán algunos servicios; por ejemplo: Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, (MINEDUCYT), Ministerio de Trabajo (MTPS), Ministerio de Desarrollo Local (MINDEL), Comisión Nacional

de la Micro y Pequeña Empresa (CONAMYPE), Instituto Nacional de la Juventud (INJUVE), Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU), Instituto Salvadoreño de Formación Profesional (INSAFORP).

Es importante señalar que los procedimientos de este Protocolo, en lo que se refiere de manera específica al apoyo psicosocial, no pretenden sustituir la asistencia psicológica y médica. De la misma forma, tampoco buscan minimizar la realidad a la que se enfrentan, en cuanto a situaciones de riesgo y condiciones de vulnerabilidad en la que viven, las salvadoreñas retornadas y sus familias.

Al contrario, buscan ser aporte e inducción para que la población meta no solo identifique su propia necesidad de recibir servicios psicosociales para ella y su familia sino también la importancia de mejorar la calidad de vida desde el manejo de emociones, y la práctica de la asertividad; de manera que se puedan aprovechar al máximo las vinculaciones con los programas y proyectos de los socios estratégicos en el territorio.

1.2. Retos

Este documento busca brindar parámetros para la atención a las mujeres en condición de retorno, sobre la base de perfiles construidos desde una serie de indicadores de derechos humanos.

Estos perfiles, se derivan específicamente de la doble condición de vulnerabilidad, así como de la doble o múltiple condición de discriminación, que ubica a las mujeres retornadas en minorías poblacionales dentro de sus propias comunidades. Esto no implica dejar de lado los factores de riesgo vividos por ellas en las etapas del ciclo migratorio, y se suman, además, las motivaciones que hayan tenido para emprender el viaje en condiciones de irregularidad.

Por otro lado, el uso de estos perfiles no alcanza rutas de atención especializadas con base en factores como: la ruralidad-urbanidad; diferenciación de acuerdo a grupos religiosos; recepción o no de remesas (ya sea que se mantengan lazos por consanguinidad o por simpatía con salvadoreñas y salvadoreños viviendo en el

exterior). Es importante mencionar que todas las mujeres que entren en estos casos mencionados siempre recibirán servicios de calidad y con calidez, más esto será a partir de las categorías donde perfilen, según sus condiciones de vulnerabilidad. Igualmente, se trabajará para atender a las mujeres que posean diferentes tipos de oficios y profesiones.

1.2.1. Rutas alternas

Para los casos de mujeres retornadas que entren en la categoría de víctimas de violencia de género se derivarán de manera inmediata al Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer¹ (ISDEMU), situación que no les restringe el acceso a los servicios y proyectos que se prestan, los que se encarga la Dirección de Atención a Personas Retornadas. La atención en ambas instituciones se mantendrá en paralelo para concretar su proceso de reinserción buscando tanto su desarrollo como el de su familia.

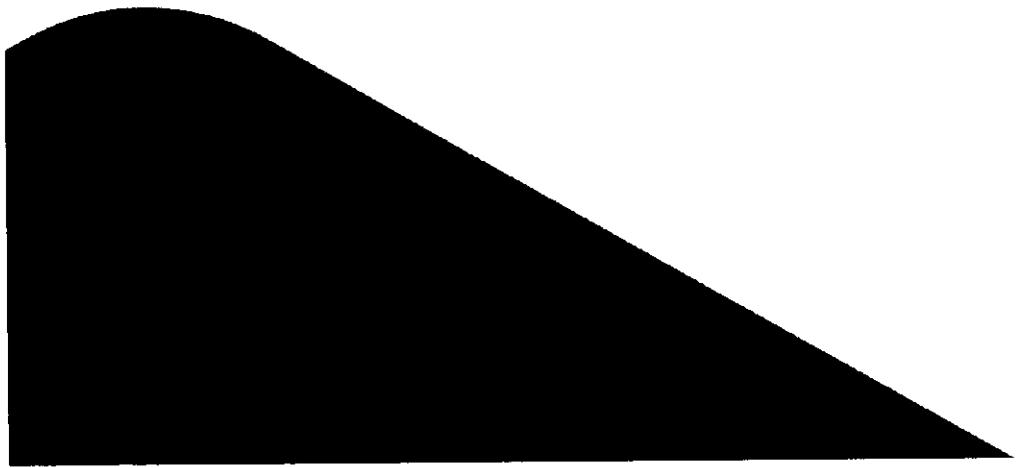
De la misma forma, cuando se haya detectado (o conocido por cualquier otro medio que no sea la Ventanilla) una situación de trata de personas y otras; habrá una derivación, al margen del tipo o modalidad que sea así como de la ruta de acceso al caso que haya tenido la mujer retornada. Esta derivación será específica hacia la Oficina Local de Atención de Víctimas² (OLAV) más cercana. Vale mencionar la existencia desde el 2018 en el país de un Protocolo de actuación interinstitucional, para la atención integral inmediata de las víctimas de trata de personas. Igualmente, se derivarán a la OLAV los casos de salvadoreñas en condición de peligro por la violencia social.

Por otro lado, los procedimientos de este Protocolo no se podrán emplear a la población de mujeres retornadas menores de dieciocho años con hipersexualidad inducida no advertida, es decir los casos no dados a conocer de niñas y adolescentes con hijas o hijos (separados de ellas y dejados en su comunidad de

¹ Ente rector que cuenta con un Protocolo específico de atención a mujeres de acuerdo a los siete tipos de violencia tipificados en la LEIV.

² Como parte del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública.

origen) y/o niñas y adolescentes en estado de gestación, así como las niñas iniciadas en actividades sexuales y forzadas a uniones maritales tempranas, no identificado por el servicio recibido fuera del país ni por la ruta de atención en la GAMJ; por lo que la atención en estos casos será con base en el "Protocolo de protección y atención de niñez y adolescencia migrante salvadoreña". Asimismo, las ventanillas derivarán y gestionarán con las instituciones involucradas para la adecuada y oportuna atención del grupo poblacional antes mencionado.



Marco Teórico

La elaboración del PRAMUR se crea sobre la base de las consultas con los diferentes actores que intervienen en el tema de la atención a las mujeres migrantes en condición de retorno en El Salvador y, de manera principal, el de las propias “protagonistas”³. Donde se reconoció que los requerimientos y potencialidades de esta población constituyen a su vez una fuente para el afrontamiento de las adversidades como también para la superación personal y familiar, que puede incluso llegar a mejorar las condiciones de vida y no únicamente de una situación en particular; fundamento de la teoría de la Resiliencia. Misma que se ha constatado, a través de muchos casos de éxito de personas retornadas beneficiarias de los diferentes programas y proyectos de reinserción económica (con apoyo psicosocial) impulsados por Cancillería con la colaboración de aliados estratégicos), donde las personas retornadas han mejorado su situación inicial, y en algunos casos incluso han sido generadores de fuentes de empleo para terceros. La teoría de la Resiliencia, hoy por hoy, es la que mejor explica este “fenómeno”; donde las personas pueden “tomar ventaja” de la adversidad para desarrollar habilidades que podrían incluso catapultarlos a mejores situaciones respecto el punto de partida que hayan tenido.

Así, se realizó esta herramienta desde la convicción que la población objetivo será fortalecida para darles la posibilidad de ser sujetas socialmente activas en el país.

¿Qué es la Resiliencia?

Becoña (2006) presenta el fundamento teórico cuando menciona que:

El término resiliencia procede del latín, de la palabra *resilio*, que significa volver atrás, volver de un salto, resaltar, rebotar. Los diccionarios

³ Se llevaron a cabo: talleres con mujeres retornadas, entrevistas semi-dirigidas con representantes de Organizaciones No Gubernamentales (ONG), talleres con personal técnico y directivo de Ciudad Mujer y la Dirección General de Vinculación con Salvadoreños en el Exterior -incluye la Dirección de Atención a Personas Retornadas-, entrevistas a profundidad con encargados de las Ventanillas.

(Kotliarenco et al., 1997) entienden por resiliencia la resistencia de un cuerpo a la rotura por golpe. La fragilidad de un cuerpo decrece al aumentar la resistencia. O, la capacidad de un material de recobrar su forma original después de someterse a una presión deformadora. Es claramente, un concepto de la física y de la ingeniería civil, que luego fue adaptado a las ciencias sociales (p. 125-126).

Así, encontramos como Fiorentino (2008) hace referencia a que:

Los autores consideran la resiliencia, no como un rasgo, sino como un estado, producto de un proceso dinámico entre factores protectores y de riesgo que puede ser construido, desarrollado y promovido. Se edifica desde las fortalezas del ser humano, desarrollando las potencialidades de cada individuo. Se apunta a identificar y desplegar las competencias y recursos con los que cuentan las personas, estimular la autoestima, una concepción positiva de sí mismo y del entorno, generar conductas adecuadas de resolución de problemas, y expectativas de control sobre la propia vida (p. 100)

Además, expresa que “en Ciencias Humanas se utiliza el concepto de resiliencia para designar la capacidad que permite a las personas salir transformados y enriquecidos al enfrentar situaciones adversas (Ibídem, p. 98).

Por su parte, Porto y Gardey (2008) explican que Resiliencia:

Es la capacidad que tiene una persona o un grupo de recuperarse frente a la adversidad para seguir proyectando el futuro. En ocasiones, las circunstancias difíciles o los traumas permiten desarrollar recursos que se

encontraban latentes y que el individuo desconocía hasta el momento. Sin embargo, los psicólogos actuales reconocen que se trata de una respuesta común como forma de ajuste frente a la adversidad.

¿Cuáles son las características de la Resiliencia?

Muchos abordajes encontrados se refieren a la aplicación de la resiliencia para comprender los casos de niñez y adolescencia que han salido avante, pese a las condiciones de adversidad en la que vivieron. Es desde esa óptica que se devela la dinámica donde a partir de situaciones negativas (factores de riesgo) se ha conducido, a través de situaciones positivas (factores protectores) elevando la capacidad de resiliencia, a condiciones más dignas en la vida de las personas.

Nuevamente, se retoma a Elisardo Becoña (de la Universidad de Santiago de Compostela, España) quien presenta en su artículo sobre resiliencia (publicado, en el 2006, por la Asociación Española de Psicología Clínica y Psicopatología) una caracterización, según los siguientes teóricos:

Tabla 1
Características de la Resiliencia

Wagnild y Young, 1993	"la ecuanimidad, autoconfianza, soledad existencial, perseverancia y significado han sido identificadas como constituyentes de la resiliencia, lo que ha servido a su vez para la elaboración de escalas sobre la resiliencia."
Norman Garmezy, 1993	"en una situación vital estresante hay tres factores principales en relación con los individuos. El primero sería el temperamento y los atributos de personalidad del individuo, donde incluye el nivel de actividad, la capacidad reflexiva cuando afronta nuevas situaciones, las habilidades cognitivas y la responsividad positiva hacia otros. El segundo se encuentra en las familias, especialmente en las más pobres, como cariño, cohesión [...] Y, el tercero, la disponibilidad de apoyo social en sus múltiples formas [...] una agencia que le ayuda, una institución que proporciona cuidados o los servicios de una iglesia, etc."
Laura Polk, 1997	"cuatro patrones para la resiliencia [...] El patrón disposicional se refiere al patrón de los atributos del físico y a los atributos psicológicos relacionados con el ego. Los atributos psicosociales incluyen la competencia personal y un sentido del self; los atributos físicos son los

	<p>factores constitucionales y genéticos que permiten el desarrollo de la resiliencia. Estos factores físicos incluyen la inteligencia, la salud y el temperamento.</p> <p>El patrón relacional se refiere a las características de los roles y relaciones que influyen en la resiliencia. Este patrón incluye tanto los aspectos intrínsecos como extrínsecos definidos como el valor de la cercana relación de confianza como de una amplia red social. También, a nivel intrínseco, darle sentido a las experiencias, tener habilidades en identificar y relacionarse con modelos positivos y tener buena voluntad para buscar a alguien en quien confiar. Igualmente, en tener una profunda confianza en las relaciones y el desarrollo de la intimidad personal.</p> <p>El patrón situacional se refiere a la aproximación característica a las situaciones o estresores y se manifiesta como habilidades de valoración cognitiva, habilidades de solución de problemas, y atributos que indican una capacidad para la acción frente a una situación. El patrón situacional incluye la habilidad de hacer una evaluación realista de la propia capacidad para actuar y de las expectativas o consecuencias de esa acción. También incluye un conocimiento de que puede y no puede lograrse y la capacidad de especificar metas más limitadas, para percibir cambios en el mundo, para usar el afrontamiento orientado a los problemas activo y para reflexionar sobre nuevas situaciones. Flexibilidad, perseverancia, y disponer de recursos son elementos que contribuyen a este aspecto del patrón de resiliencia, como tener un locus de control interno. Finalmente, el patrón situacional también se manifiesta en la búsqueda de novedad, curiosidad, naturaleza exploratoria y creatividad.</p> <p>El último patrón, el filosófico, se manifiesta por las creencias personales. La creencia de que el autoconocimiento y la reflexión sobre uno mismo y los eventos son importantes, contribuyen a este patrón. Hay también una convicción de que posteriormente vendrán buenos tiempos y la creencia en hallar un significado positivo en las experiencias. Además, una creencia de que la vida vale la pena y tiene significado, y la convicción en el valor de las propias contribuciones son inherentes en la manifestación de este patrón. Esto es, que la vida tiene un propósito, que cada persona tiene un camino en la vida que es único y que es importante mantener una perspectiva equilibrada de la propia vida."</p>
--	---

Fuente: elaboración propia con base a datos extraídos de Becoña, 2016, p. 129-130.

Como se puede observar, en todas las caracterizaciones y concepciones sobre la resiliencia se hace una mención importante a la búsqueda de aquellos aspectos a incluir; no solo de cara a la recuperación de la población objetivo sino también en el proceso de superación de las condiciones originales.



¿Qué son los factores protectores, en la Resiliencia?

Según Papalia y Martovell (2017) los factores protectores son los “aspectos que reducen el efecto del estrés temprano y que suelen predecir resultados positivos.”(p. 319)

Por otra parte, Jadue, Galindo y Navarro (2005) -quienes luego citan a Masten, Garmezy, Kotliarenco- presentan como:

Se estima que factores protectores, es decir, procesos, mecanismos o elementos moderadores del riesgo, están presentes en la base de la resiliencia. Algunos autores como [...] utilizan antónimos de la palabra riesgo para definir los mecanismos protectores. Sin embargo, hay consenso en destacar que los mecanismos protectores se ubican tanto en las personas como en el ambiente en que se desarrollan. Los factores protectores se dividen en factores personales, en los que se distinguen características ligadas al temperamento, particularidades cognitivas y afectivas; factores familiares tales como el ambiente familiar cálido y sin discordias, padres estimuladores, estructura familiar sin disfuncionalidades principales y factores socioculturales, entre ellos, el sistema educativo.

Así, todo el trabajo realizado para llevar a las rutas de atención específicas y necesarias según los perfiles encontrados dentro de la población de mujeres retornadas en El Salvador, gira en torno a la idea que es posible potenciar diferentes factores de protección para contrarrestar las situaciones de vulnerabilidad, generada por la exposición a todos los factores de riesgo que viven las mujeres antes, durante y después de las etapas del ciclo migratorio.

Todos los procedimientos descritos en este Protocolo impulsan factores de protección para la población meta, luego de haber sobrevivido a diferentes situaciones de violencia y discriminación; sin embargo, habrá que diseñar posteriormente una estrategia para trabajar con la comunidad, específicamente la sensibilización en el tema; para contrarrestar de manera general la estigmatización a la población retornada al país y específicamente la discriminación hacia las mujeres retornadas, quienes en muchos casos enfrentan nuevamente las causas que las motivaron a emigrar.

De acuerdo con el Eje estratégico 3.2 del Plan Cuscatlán (específicamente en el área de Política Exterior), referido a la promoción y garantía de la inclusión política, económica, cultural y social de la diáspora en sus países y comunidades, se señala una serie de pasos, como son:

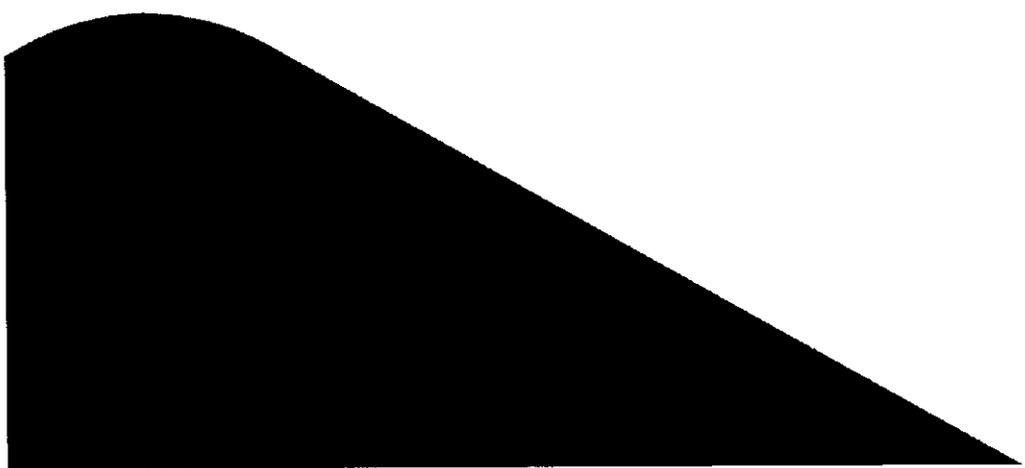
Se buscará prevenir la migración irregular [...] Asimismo se promoverá la conformación de una red de gestión de conocimiento [...] se articulará una red nacional solidaria de protección a la persona migrante salvadoreña y su familia se buscará la aprobación de una estrategia nacional interinstitucional de desarrollo a nivel municipal (2019, p.29).

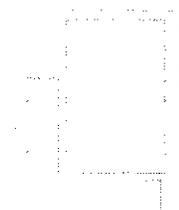
Teniendo en cuenta que uno de los reconocimientos adjudicados internacionalmente al pueblo salvadoreño es su espíritu de laboriosidad y sus ganas de "salir adelante"; las mujeres no son la excepción, por el contrario, representan día con día un ejemplo de superación tanto dentro como fuera del país; es el caso de los hogares liderados por mujeres; sean éstas madres solteras, mujeres con discapacidad, adultas mayores, mujeres con bajos niveles de educación y formación, entre otras.

En muchas ocasiones se ha podido constatar las capacidades de las salvadoreñas para enfrentar las adversidades y lejos de decaer se esfuerzan por mantener e incluso mejorar las condiciones de vida, no solo de ellas sino también de sus seres

queridos; es decir que (con o sin conocimiento de causa) en El Salvador se pueden encontrar muchos referentes de aplicación de la Teoría de la Resiliencia.

Se evidencia, pues que una situación desfavorable ha servido de resorte para salir adelante e incluso para resultar "favorecidas". Algunos ejemplos son: mujeres que perdieron sus hogares a raíz del conflicto armado (y posteriormente los reconstruyeron), mujeres que sus unidades habitacionales quedaron inservibles, por su condición de vulnerabilidad al momento de fenómenos naturales (y luego los recuperaron con esfuerzo propio o con algún apoyo institucional), lideresas a nivel comunitario y mujeres emprendedoras quienes, muchas veces son señaladas por quienes las ven con "lentes patriarcales", frase que se atribuye a mujeres cabeza de hogar, quienes sobresalen constituyéndose en verdaderas referentes de desmitificación.





Marco de Referencia

3.1. Normativas

Los marcos normativos que sustentan al Protocolo de Atención a Mujeres Retornadas son:⁴

3.1.1. Normativa Nacional

Tabla 2
Normativa Nacional

LEGISLACIÓN	ELEMENTO RELACIONADO
<p>a) Constitución de la República de El Salvador</p> <p>A través de la Constitución, se reconocen y garantizan los derechos fundamentales de las mujeres migrantes retornadas, tanto a la situación de migración, igualdad de derechos, así como las pertenecientes a comunidades identificadas como población indígena.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Art. 2, inciso 1: Relacionado a los derechos individuales, como la integridad física y moral y la seguridad. • Art. 3, inciso 1: Relacionado a los derechos civiles y la igualdad de las personas ante la ley. • Art. 5: Referido a la libertad de toda persona de entrar, permanecer y salir del país, garantizándole su pasaporte u otros documentos de identificación. • Art. 63, inciso 2: El Salvador reconoce a los pueblos indígenas y adoptará políticas a fin de mantener y desarrollar su identidad étnica y cultural, cosmovisión, valores y espiritualidad
<p>b) Ley de Migración y de Extranjería</p> <p>La Ley cuenta con disposiciones legales con las que cuenta el país para ejercer el control migratorio para registrar, regular y vigilar el ingreso y salida de población salvadoreña y personas extranjeras.</p>	<p>En su Título XIII: Recepción y Retorno de Salvadoreños en el Exterior, a partir de la coordinación de la Dirección General de Migración y Extranjería con las ventanillas, se mantiene un contacto directo con las mujeres retornadas que entran por la GAMI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Art. 322: Se refiere a la recepción y atención inmediata de las personas retornadas salvadoreñas. Expresa el trabajo interinstitucional que se realiza a través de una atención multidisciplinaria, es ahí donde entra el trabajo de las ventanillas de Atención a Personas Retornadas.

⁴ También, se han tomado en cuenta otros tipos de documentos de compromisos suscritos por el país a nivel regional, que si bien no son de carácter vinculante son de importancia para el desarrollo del país. Por ejemplo, la Carta Iberoamericana de la Función Pública (CIFP), que establece los principios de la Función Pública en los países Iberoamericanos firmantes, cuyos gobiernos se comprometen a implementar, con la finalidad de fortalecer el Estado y la Democracia.

<p>c) Ley Especial para la Protección y Desarrollo de la Persona Migrante y su Familia</p>	<p>Tiene por objeto desarrollar los principios constitucionales rectores garantes de los derechos de la persona migrante salvadoreña y su familia.</p>	<p>Contiene los componentes del Plan Estratégico para la Protección y Desarrollo de la Persona Migrante Salvadoreña y su Familia. En el Art. 26, define que tiene como objeto “aplicar las políticas públicas que garanticen, promuevan y restituyan los derechos de los Migrantes y su familia, por medio de la ejecución de los Programas de Asistencia y Protección Humanitaria; y de Migración y Desarrollo, sin perjuicio de los demás planes y programas que determine el Consejo en la política respectiva.”</p>
<p>d) Política Nacional para la Protección y Desarrollo de la Persona Migrante Salvadoreña y su Familia</p>	<p>El objetivo principal es proteger y defender los derechos de la persona migrante salvadoreña y su familia en las distintas etapas del proceso migratorio, así como promover el desarrollo y el despliegue de sus capacidades mediante un sistema de coordinación interinstitucional por parte del Estado salvadoreño. Tiene una vigencia de 10 años.</p>	<p>En el Capítulo 08. Mecanismos institucionales, evaluación y monitoreo, en el numeral 8.1. Roles y ámbitos de competencia de las instituciones públicas, se establece a CONMIGRANTES como el encargado de cumplir esta política y las que se relacionen con migración y desarrollo. El Ministerio de Relaciones Exteriores, a través del Viceministerio para los Salvadoreños en el Exterior, forma parte de este organismo. Dentro del sistema de monitoreo, dice que tiene que contemplar el Art. 14 de la LIE, para “realizar estudios y crear los instrumentos que permitan desarrollar indicadores que faciliten el conocimiento de las situaciones de discriminación y brechas existentes para mujeres y hombres en los diversos ámbitos de actividad de la sociedad salvadoreña”.</p>
<p>e) Código Penal de El Salvador</p>	<p>Fue aprobado en 1973 y tiene por objeto definir las penas a diferentes delitos. En este caso, se busca auxiliar a las mujeres migrantes retornadas en caso de haber sido víctima de un delito por otra persona salvadoreña en su proceso migratorio.</p>	<p>En el Título IV: Delitos contra la libertad sexual, se contemplan las penas para los delitos de violación y otras agresiones sexuales, está dirigido en este Protocolo, especialmente, a proteger a las mujeres. Esta legislación se considera para que se tomen en cuenta, en caso la mujer no haya testificado haber sufrido de violencia y durante el proceso de reinserción lo comparte.</p>
<p>f) Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación</p>	<p>Esta Ley mandata a las instituciones del Estado la aplicación de la transversalización de la perspectiva de género en las políticas</p>	<p>La LIE tiene como principios rectores: Igualdad, Equidad, No discriminación, Respeto a las diferencias entre hombres y mujeres y Transversalidad. En el Art. 4, tiene dentro de sus alcances, en su inciso 1, contempla la “eliminación de los comportamientos y</p>

<p>n contra las Mujeres (LIE)</p>	<p>públicas, programas, proyectos y normativas institucionales. Es por ello que se vincula con el cumplimiento del Protocolo de Atención a Mujeres Retornadas.</p>	<p>funciones sociales discriminatorias, que la sociedad asigna a mujeres y hombres respectivamente; las cuales originan desigualdades en las condiciones de vida, y en el ejercicio de los derechos en la posición, en la valoración social de las capacidades humanas de las unas con respecto a los otros y en la vida pública.”</p>
<p>g) Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres (LEIV)</p>	<p>Entró en vigencia el 1 de enero de 2012 tiene por objeto “establecer, reconocer y garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, por medio de políticas públicas orientadas a la detección, prevención, atención, protección, reparación y sanción de la violencia contra las mujeres.”</p>	<p>En este Protocolo, es importante garantizar una vida libre de violencia a las mujeres migrantes retornadas, es por ello que es fundamental que, durante el proceso de atención, vinculación y reinserción. Específicamente en el Art. 10. Modalidades de Violencia, en el literal b) Violencia institucional, se contempla que “es toda acción u omisión abusiva de cualquier servidor público, que discrimine o tenga como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y disfrute de los derechos y libertades fundamentales de las mujeres; así como, la que pretenda obstaculizar u obstaculice el acceso de las mujeres al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar las manifestaciones, tipos y modalidades de violencia conceptualizadas en esta ley.”</p>
<p>h) Ley de Procedimientos Administrativos</p>	<p>Tiene por objeto regular con carácter general y uniforme los procedimientos que le corresponde seguir a la administración pública, para que ésta cumpla con eficiencia y eficacia sus atribuciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Art. 3: Referido a los principios que rigen la Ley, dentro de los que se destaca dentro de ventanillas los de antiformalismo, eficacia, coherencia y buena fe. • Art. 4: Por la condición que viven las mujeres migrantes retornadas, es necesario tenerlas en consideración y eliminar de requisitos innecesarios, para no duplicar información ni esfuerzos de parte de las mujeres. • Art. 12: Es deber del personal de ventanillas de Atención a la Persona Retornada, que en el momento de atención, se le informe a las usuarias de manera sencilla y accesible sobre sus fines, funcionamiento, formalidades y requisitos para acceder a los trámites y servicios que prestan.
<p>i) Ley de Ética Gubernamental</p>	<p>Tiene por objeto normar y promover el desempeño ético en la función pública del Estado y del Municipio,</p>	<p>Las personas que atienden las ventanillas de Atención a Personas Retornadas, deberán regir su actuación a partir de los principios que se contemplan en el Art. 4 de la presente ley: supremacía del interés público, probidad,</p>

	prevenir y detectar las prácticas corruptas y sancionar los actos contrarios a los deberes y las prohibiciones éticas establecidas en la misma.	igualdad, imparcialidad, justicia, transparencia, responsabilidad, legalidad, lealtad, decoro, eficiencia, eficacia y rendir cuentas. Además, incluye los deberes en el Art. 5 y las prohibiciones en el Art 6.
j) Ley de Acceso a la Información Pública	Su objeto es garantizar el derecho de acceso de toda persona a la información pública, a fin de contribuir con la transparencia de las actuaciones de las instituciones del Estado.	Las personas empleadas públicas que están en las ventanillas de Atención a Personas Retornadas, según el Art. 3, deben "facilitar a toda persona el derecho de acceso a la información pública mediante procedimientos sencillos y expeditos." Según los servicios que brindan las ventanillas, el Art. 4, mandata en el inciso a. que se cumpla la máxima publicidad de la información y difusión, además de ser gratuita y entregada con un procedimiento sencillo. Además de ello, hay clasificación de información, que según el nivel, puede ser oficiosa, reservada y confidencial.
k) Ley sobre el Enriquecimiento Ilícito de Funcionarios y Empleados Públicos	Regula el procedimiento y sanciones a aquellos funcionarios públicos que desde la fecha en que haya tomado posesión de su cargo, hasta aquella en que haya cesado en sus funciones, adviertan un aumento de capital notablemente superior al que normalmente hubiere podido tener en virtud de los sueldos o emolumentos que haya percibido legalmente.	Para el personal de Cancillería, es necesario que se rija bajo las disposiciones de esta ley. En el Art. 2, inciso 2, se encuentra que para efectos de esta ley son empleados públicos "Las personas que de cualquier manera administren, manejen bienes o fondos del Estado o del Municipio, o dispongan de ellos ya sea por disposición de la ley, de los reglamentos o por designación oficial." En el Art. 7, expone que los determinantes de enriquecimiento ilícito son: "las condiciones personales, la cuantía de los bienes del enriquecimiento en relación con el importe de sus ingresos y de sus gastos ordinarios y la ejecución de actos que revelen falta de probidad en el desempeño del cargo y que tengan relación adecuada con el enriquecimiento."

Fuente: elaboración propia con base en el Protocolo de Actuación Institucional ante casos de acoso sexual, acoso laboral y discriminación contra las mujeres del Ministerio de Relaciones Exteriores, Política Institucional de Igualdad y no Discriminación, Programa Integral de Inserción para la Población Salvadoreña Retornada.



3.1.2. Normativa Internacional

Tabla 3
Normativa Internacional

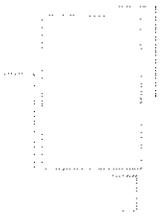
LEGISLACIÓN	ELEMENTO RELACIONADO
<p>a) Declaración Universal sobre Derechos Humanos (1948)</p>	<p>Es un documento que marca un hito en la historia de los derechos humanos. Fue proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en París, el 10 de diciembre de 1948 como un ideal común para todos los pueblos y naciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Art. 1: Referido a la igualdad en dignidad y derechos de todas las personas. • Art. 3: Por la condición que viven las mujeres migrantes retornadas, es necesario que se les garantice su seguridad. • Art. 7: Se refiere al derecho a la igual protección contra toda discriminación. • Art. 13: Señala el derecho de todas las personas de regresar a su país.
<p>b) Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial (1965)</p>	<p>La Convención parte del principio de la dignidad y la igualdad de todos los seres humanos, así como que todos tienen los mismos derechos humanos y libertades fundamentales, sin distinción por motivos de raza, idioma, sexo, religión o nacionalidad.</p> <p>Siendo este Protocolo un documento intersectorial e interseccional, se rige bajo la no discriminación racial a todas las mujeres salvadoreñas migrantes retornadas que sean atendidas bajo estos lineamientos.</p>
<p>c) Convención Americana sobre Derechos Humanos (1978)</p>	<p>Es una de las bases del sistema interamericano de promoción y protección de los derechos humanos. Si el ejercicio de tales derechos y libertades no estuviese ya garantizado por disposiciones legislativas o de otro carácter, los Estados partes están</p> <p>Basándose en el Art. 8, inciso a., que dice "fomentar el conocimiento y la observancia del derecho de la mujer a una vida libre de violencia, y el derecho de la mujer a que se respeten y protejan sus derechos humanos", el Estado salvadoreño asume la responsabilidad de la protección de los derechos humanos de las mujeres retornadas, así como actuar si la mujer retornada en su proceso de reinserción enfrenta una situación de violencia.</p>

	obligados a adoptar medidas legislativas o de otro carácter que fueren necesarias para hacerlos efectivos.	
d) Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) (1979)	Entró en vigor en 1981 como tratado internacional tras su ratificación por 20 países. La Convención define el significado de la igualdad e indica cómo lograrla. Establece una declaración internacional de derechos para la mujer y un programa de acción para que los Estados Partes garanticen el goce de esos derechos.	Es parte del Estado salvadoreño, garantizar la no discriminación contra la mujer en todas sus formas, como dicta en su Art. 2 . Por lo que es necesario garantizar la no discriminación a las mujeres migrantes retornadas en su proceso de reinserción.
e) Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (1994)	Identifica los diferentes ámbitos en los que se da la violencia contra las mujeres, además del familiar. La violencia puede darse en la comunidad, en el trabajo y puede ser perpetrada o tolerada por el Estado.	En su Art. 4 , se hace referencia a la mujer como aquella a la que se le debe garantizar el goce de sus derechos y libertades. En su inciso e, dicta que la mujer tiene el derecho a que se le respete la dignidad inherente a su persona y que se proteja a su familia, por lo que se vuelve fundamental para las mujeres migrantes retornadas, su protección,

Fuente: elaboración propia con base en el Protocolo de Actuación Institucional ante casos de acoso sexual, acoso laboral y discriminación contra las mujeres del Ministerio de Relaciones Exteriores, Política Institucional de Igualdad y no Discriminación, Programa Integral de Inserción para la Población Salvadoreña Retornada, entre otros.

3.2. Enfoques Transversales

El Protocolo de Atención a Mujeres Retornadas posee tres enfoques transversales que permitirán mantener el reconocimiento de las mujeres retornadas como sujetas de derecho, recrearán el servicio de manera que no solo esté pensado, sino que tenga una orientación especial y a la vez práctica de cara a las



necesidades de la población meta como entes psicosociales, además se partirá desde una perspectiva de género para cada procedimiento y contacto con ellas y sus familias.

Los enfoques transversales en el trabajo que la Dirección General de Vinculación con Salvadoreños en el Exterior, y específicamente que la Dirección de Atención a Personas Retornadas, identificará y mantendrá presente, en cada momento del servicio prestado a la mujer retornada y su familia, son los siguientes:

3.2.1. Enfoque Psicosocial

Los eventos traumáticos vividos antes, durante y después de los ciclos migratorios por las mujeres se convierten en factores de riesgo que pueden alterar tanto la condición de salud física como emocional, teniendo estas repercusiones no solo en sí misma sino también en su interacción con las demás personas.

El enfoque psicosocial se caracteriza por realizar intervenciones inmediatas (se incluyen “primeros auxilios psicológicos”), así como de acompañamiento para que la persona logre mejoras en la relación consigo misma y las demás personas.

La génesis de este enfoque proviene de la labor del psicoanalista⁵ alemán Erik Erikson, quien trabajó la teoría del desarrollo psicosocial, consistente en “el desarrollo de la personalidad a lo largo del ciclo vital, haciendo énfasis en las influencias culturales y sociales sobre el Yo en cada uno de los ocho períodos o etapas [del Desarrollo Humano] (Consuegra, 2010, p. 309).”

Una de las interpretaciones sobre el enfoque psicosocial se encontrar desde las organizaciones que se especializan en trabajar este tema, así se tiene que “el enfoque psicosocial representa una mirada o postura tendiente a comprender las respuestas y los comportamientos de las personas víctimas de hechos violentos y

⁵ Psicoanálisis. Corriente creada por Sigmund Freud como respuesta a los interrogantes que le planteaban sus pacientes histéricas a las que supo escuchar. En los orígenes del psicoanálisis están instaladas la escucha y la palabra, el diálogo y el encuentro interpersonal [...] Desde sus inicios, el psicoanálisis ha centrado su atención en el síntoma. (Consuegra, 2010, p. 309).

de la vulneración de sus derechos [...] Busca al mismo tiempo reducir el sufrimiento emocional de las personas” (Corporación Avre)⁶.

Para efectos de practicidad en la atención, vinculación y reinserción de las mujeres retornadas, el Protocolo incluye en sus anexos una propuesta de guía para que todo el personal de la Dirección de Atención a Personas Retornadas pueda estar siempre preparado y garantizar que la prestación de su servicio será con base a una ruta creada desde un enfoque psicosocial para todas las mujeres retornadas en el país.

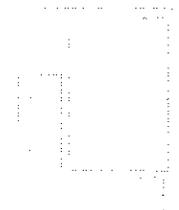
3.2.2. Enfoque de Derechos Humanos

En la esencia de este Protocolo se impulsa, pero también asume con mucha responsabilidad, el enfoque basado en los Derechos Humanos. De manera que, a la base de cada actuación, se encuentre el reconocimiento de las mujeres retornadas como titulares de derecho, entendiendo por éstos como los valores y la dignidad humana de las mujeres retornadas y su familia.

Hay que recordar que los Derechos Humanos se conforman a partir de características ya conocidas, como son: ser innatos o inherentes, necesarios- en sentido jurídico-, inalienables e irrenunciables, imprescriptibles, oponibles frente a terceros, universales, indivisibles e interdependientes y progresivos. De allí, algunas consideraciones a tener en cuenta, en cada actuación emanada desde este Protocolo:

El enfoque basado en los derechos humanos se centra en los grupos de población que son objeto de una mayor marginación, exclusión y discriminación. Este enfoque a menudo requiere un análisis de las normas de género, de las diferentes formas de discriminación y de los desequilibrios

⁶ Corporación Avre (Apoyo a Víctima de Violencia Socio Política Pro-Recuperación Emocional). Recuperado de su sitio web: <http://corporacionavre.org/>



de poder a fin de garantizar que las intervenciones lleguen a los segmentos más marginados de la población

El enfoque basado en los derechos tiene que ver no solo con los resultados sino también con el modo en que se lograrán estos resultados. Reconoce a las personas como agentes que intervienen en su propio desarrollo, en lugar de como meros receptores pasivos de servicios. Informar, educar y empoderar a estos agentes es fundamental. Por otra parte, su participación es esencial, no solo para garantizar su titularidad en el programa, sino también para mantener el progreso (Fondo de Población de las Naciones Unidas-UNFPA, 2003)

De allí que la Dirección de Atención a Personas Retornadas, a través de su personal, debe no solo respetar y proteger sino también hacer cumplir cada derecho de las mujeres retornadas al país; donde

Respetar un derecho significa abstenerse de interferir en el disfrute de ese derecho. Proteger un derecho significa evitar que otras partes interfieran en el disfrute de ese derecho. Hacer cumplir un derecho significa adoptar medidas activas para poner en práctica leyes, políticas y procedimientos, incluida la asignación de recursos, que permitan a las personas disfrutar de sus derechos (UNFPA, 2003).

3.2.3. Enfoque de Género

Con base a las diferencias que la sociedad asigna a las personas según sus características biológicas, las mujeres migrantes retornadas en El Salvador también son víctimas de la marginación y discriminación muy acentuada por un

sistema patriarcal arraigado en los diferentes estratos de la sociedad y reproducido por una cultura machista.

Es así como la población de mujeres migrantes (y no exclusivamente solo aquellas que emigran en condición de irregularidad) tiene causales adicionales a los hombres para el origen de su viaje, principalmente la violencia de género, y las conductas misóginas.

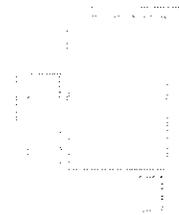
A partir de esta realidad se puede decir que en el caso de la migración de mujeres la línea de separación que distingue los casos de hombre migrantes vs. hombres que aplican para otorgarles su condición de refugiado, no existe ya que para muchas migrantes su vida está en peligro eminente.

Igualmente, las migrantes viven muchos más factores de riesgo (a diferencia de los hombres) durante todas las etapas y en todos los flujos migratorios; ya que son víctimas de extra vulneraciones y violaciones de derecho por su condición de mujer; es decir la cosificación de su cuerpo, la subordinación y los constructos sociales a partir de su sexo.

Según la plataforma de la Conferencia Regional para las Migraciones:

La incorporación de una perspectiva de género es el proceso de valorar las implicaciones que tiene para los hombres y para las mujeres cualquier acción que se planifique, ya se trate de legislación, políticas o programas, en todas las áreas y en todos los niveles.

Es una estrategia para conseguir que las preocupaciones y experiencias de las mujeres, al igual que las de los hombres, sean parte integrante en la elaboración, puesta en marcha, monitoreo y evaluación de las políticas y de los programas en todas las esferas políticas, económicas y sociales, de manera que las mujeres y los hombres puedan beneficiarse de ellos



igualmente y no se perpetúe la desigualdad. El objetivo final es conseguir la igualdad de género (CRM, 2017, p. 15-16).

De acuerdo con la Política Nacional para la Protección y Desarrollo de la Persona Migrante Salvadoreña y su Familia, el enfoque de género implica:

Considerar la discriminación contra las niñas y las mujeres en todas las etapas del proceso migratorio. Tomar en cuenta la discriminación múltiple, dado que la discriminación de género se articula con otros tipos de discriminaciones como la edad, el origen étnico, la condición de pobreza y la diversidad sexual. Incluir explícitamente a la población LGBTI por su condición de vulnerabilidad y sus esfuerzos en torno a un mayor reconocimiento. Identificar que las diferencias de género condicionan los procesos de incorporación e integración de las personas migrantes en las sociedades de destino (Gobierno de El Salvador 2018, p. 43).

3.3. Lineamientos

Los servicios de Cancillería para las personas retornadas, a través de las Ventanillas de la Dirección General de Vinculación con Salvadoreños en el Exterior, se basan en tres líneas de acción (atención, vinculación y reinserción) a seguir, según dos niveles de actuación.

El primer nivel, es el institucional, referido a todo el quehacer desde y por las Ventanillas. Vale decir que no se limita a la ubicación de éstas, sino más bien a las actividades propias (aun cuando se esté en condición de “cliente interno” dentro del Órgano Ejecutivo) incluso con algún grado de coordinación intersectorial y/o interinstitucional.

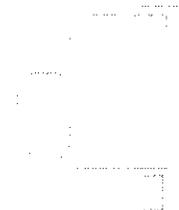
Aquí el monitoreo de los servicios prestados por cada Ventanilla será no solo con base a los casos culminados con la reinserción sino también a la satisfacción en la atención (realizada en cualquiera de las tres líneas de acción) recibida y observada por las usuarias en las hojas de evaluación del servicio (ver en anexos el formato de hoja de satisfacción).

De acuerdo con la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, firmada por El Salvador, "toda gestión pública debe estar referenciada a la satisfacción del ciudadano, ya sea como usuario o beneficiario de servicios y programas públicos". (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. 2003)

El segundo nivel de actuación, es interinstitucional, referido a cuando se realiza el trabajo propiamente de coordinación con otras oficinas u otros actores, sean éstos en el territorio como también en plataformas o colectivos es el caso del grupo de instituciones establecidas en la GAMl, se incluyen los proyectos facilitados por la Dirección General de Vinculación con Salvadoreños en el Exterior, para la derivación (previo estudio de perfil y priorización de necesidades) y la vinculación, ésta a través del seguimiento a los programas y espacios donde se ha referido a la mujer retornada⁷, así como el seguimiento en general a sus procesos y el acompañamiento a su reinserción.

En este nivel se encuentra la comunicación, establecimiento de coordinaciones intersectoriales e interinstitucionales, y la búsqueda constante de actores en el territorio (ver en anexo propuesta de ficha para mapeo) que ofrezcan servicios, de apoyo psicosocial, laboral, económico, educativo, entre otros, donde se puedan derivar y vincular a las mujeres en condición de retorno.

⁷ De esta forma se deja acentuado que no es a la persona a quien se deberá evaluar su adhesión a los programas/proyectos/servicios sino más bien es de éstos que se espera su sensibilización al grupo poblacional de mujeres en condición de retorno, por lo que se pueden hacer propuestas para su respectivo monitoreo.



En los departamentos donde se encuentre un centro de Ciudad Mujer⁸ o que ésta se localice “cercana o accesible” al domicilio de la mujer retornada, la derivación y vinculación con las instituciones gubernamentales será de acuerdo a los lineamientos de trabajo dentro de cada centro, sin embargo, no se dejarán de lado aquellos servicios que se puedan coordinar con otros actores territoriales donde se pueda derivar y vincular según el perfil y prioridad de necesidades de las titulares de derecho y su familia.

A continuación, el detalle de estas líneas de acción:

- **Atención.** Debido a las condiciones de vulnerabilidad y factores de riesgo con los que arriban y a los que vuelven (las mujeres migrantes retornadas a través de la GAMI) además de todos los signos y señales (como el cansancio físico acumulado, agotamiento mental, estrés, frustración, sentimientos encontrados, entre otros) con los que vuelven, este Protocolo pretende las siguientes sub líneas de atención para las mujeres retornadas:
 - *Atención en la GAMI:* desde el momento del arribo de las mujeres en la GAMI⁹, su ingreso y permanencia a la sala de recepción, el personal de Ventanilla¹⁰ será quien se encargue de prestar ayuda de inmediato (sin realizar otra intervención o exploración alguna, haciendo prevalecer el principio de buena fe, mismo encontrado en el Art. 3 de la Ley de Procedimientos Administrativos) a las mujeres una vez que han dejado el vehículo que las transportó hasta esta instancia de la DGME; dando prioridad a aquellos perfiles descritos en este Protocolo (mismo a ser monitoreado de manera constante,

⁸ Ciudad Mujer es un Programa del Gobierno de El Salvador, que busca el empoderamiento de las mujeres y que logren ejercer sus Derechos. Son seis centros ubicados en las tres zonas más reconocidas del país y cada uno concentra 18 instituciones del Estado, con base en el trabajo articulado de funcionarias sensibilizadas en género y enfoque de Derechos Humanos.

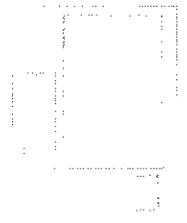
⁹ Considérese cualquier medio de transporte utilizado para conducir a las personas retornadas al país desde el punto fronterizo utilizado hasta la GAMI. Por ejemplo: para el caso de las personas retornadas que envía el Instituto Nacional de Migración de la República Mexicana, es un auto-bus.

¹⁰ La Dirección de Atención a Personas Retornadas puede considerar el apoyo de un grupo de pasantes.

evaluado por las usuarias) –construidos según aportes recogidos de diferentes actores- así como a las mujeres que llegan con niñas y niños (para lo cual se debe de ser no solo observadores sino también asertivos, ya que las niñas y niños pueden llegar con necesidades de abrigo, calzado, limpieza, hidratación, e interacción), y mujeres que llegan con alguna dificultad para la movilización o manejo de bolsas/maletines/pañaleras; por lo que el personal de la Ventanilla se encargará no solo de acompañarle físicamente sino también apoyarle para seguir los pasos en la ruta de atención dentro de la GAMl, ejemplo: turno para entrar a cubículo de entrevista, pasos en MINSAL, PNC, MTPS, recordarles o gestionar con ellas la entrega de asistencia humanitaria en los cubículos correspondientes, así como en la Ventanilla de Cancillería.

Es precisamente en este contexto donde se estaría haciendo la primera derivación (como Ventanilla de recepción) de mujeres menores de dieciocho años retornadas (ya sea que estén acompañadas de su grupo familiar o cuidador, como también de aquellas niñas y adolescentes no acompañadas) a la institución gubernamental correspondiente, como es el Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia (ISNA), quien cuenta con un protocolo de atención en el espacio lúdico designado; a la misma vez que se está abriendo el espacio, a través de la interacción, para dejarle la información posible y necesaria en ese momento, de manera que se acerque a la Ventanilla de Recepción (ubicada en la GAMl) e incluso a la más cercana a su domicilio luego del retorno a El Salvador.

- *Atención en la ventanilla*
 - *Desde la Ventanilla de Recepción:* siempre en la GAMl, pero en el cubículo asignado para esta Ventanilla, el personal



(debidamente identificado al igual que el resto) brinda una bienvenida cálida, usando algún dato particular que demuestre el interés genuino por prestar el mejor servicio público, además de la empatía con la condición de retorno; este puede ser alguna información proporcionada por los contactos iniciales (realizados dentro del grupo de las personas que retornaron) e incluso de los conocimientos generales del grupo, previo arribo a la GAMl. La persona encargada de esta Ventanilla, valorizando el interés que ha mostrado la mujer retornada para acercarse, le ofrece la información de los servicios y los lugares de ubicación de las Ventanillas Departamentales. Dependiendo del intercambio de información que allí se pueda generar, principalmente desde la mujer, se puede preguntar a cuál Ventanilla podría visitar para dar puntos de referencia y colocar resaltador a los datos de ubicación y contacto de la misma, así como el nombre y teléfono institucional de la persona encargada.

Hay que considerar el interés de la mujer retornada por conocer de esta información junto a las personas que le acompañan (sean éstas también retornadas o quienes le apoyan para su traslado) o su familia¹¹.

Es importante señalar que todo lo mencionado anteriormente constituye parte de la ruta de atención, sin embargo, es hasta la atención en la Ventanilla Departamental que se inicia la numeración de los pasos debido a que la atención en la Ventanilla de Recepción no siempre podrá realizarse en tanto la mujer retornada así lo decida, a diferencia de la asistencia individual (cuando ellas entran a la GAMl y pasan la ruta de

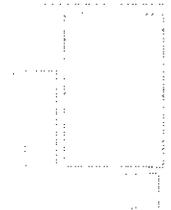
¹¹ Cuando se hace mención de la familia se incluye tanto aquella por consanguineidad como también la adoptada como tal debido a lazos legales e incluso de simpatía.

atención dentro de la misma) siempre de parte del personal de la Ventanilla ubicada en la GAMl.

- *Atención desde la Ventanilla Departamental:* se inicia con el saludo de bienvenida y Empatía (Rapport), ésta deberá utilizar el número de minutos que sea necesario por cada usuaria. Otros elementos clave, también por parte del personal de ventanilla, son: la escucha activa y la sensibilización no solo en los tres enfoques del Protocolo sino también en las condiciones de vulnerabilidad junto al retorno.

Es en este punto donde se podrá extender toda la información posible de los servicios de vinculación, seguimiento y acompañamiento para ellas (sin necesidad de corroborar datos personales, mencionar “procesos de reinserción” y “servicios para retornados”), y conveniencia diseñada para el acceso específico de las mujeres como titulares de derecho y en correspondencia a la situación derivada de la posición desventajosa de la mujer por las relaciones desiguales de poder.

Se abre un expediente único con base a la información proporcionada por la GAMl (con la debida complementariedad que se obtenga para los casos de mujeres retornadas que al visitar el cubículo de la Ventanilla de Recepción hayan querido compartir alguna información en particular) mientras que el resto de apoyo proporcionado durante el arribo y ruta de atención en la GAMl, quedará como asistencia personalizada (aunque siempre parte de la Atención como línea de acción de este Protocolo) que solo en algunas ocasiones podría servir como referencia a tener por parte de familiares, conocidos e incluso de las mismas mujeres retornadas. En los casos de



mujeres retornadas que no hayan sido referidas por la Ventanilla en la GAMI, se atenderán como nuevo expediente único a crear, aunque luego se deberá buscar en la base de chequeos de ingreso por la DGME para complementar/cotejar toda la información posible.

- **Vinculación.** En esta línea de acción es donde se inicia verdaderamente con el proceso de acompañamiento a través del análisis de necesidades (el cual conduce a la determinación del perfil) y la indagación de las posibilidades reales de apoyo para la eventual reinserción de las mujeres y su familia, quienes –independientemente de la ruta de acceso a los servicios de la Ventanilla- son las mujeres interesadas en conocer la oferta de servicios; por lo que es de suma importancia que tanto las servidoras como los servidores públicos de las ventanillas estén actualizando sus conocimientos sobre la sensibilización en el tema de género, Derechos Humanos y asistencia psicosocial¹².

A continuación, el desglose de elementos de esta línea de actuación:

Se parte de una preparatoria en la Ventanilla departamental para la llegada de la usuaria. Es importante que, en esta preparación, al igual que en el resto del servicio proporcionado, se tenga el cuidado de no repetir preguntas, es decir que se le dé vida a la consigna de no re-victimizar, así como no solicitar datos o documentos ya proporcionados por la usuaria, tal como lo menciona el Art. 4 de la Ley de Procedimientos Administrativos.

Aunque el expediente que se logre tener no esté completamente acabado, se inicia con el análisis de necesidades para confirmar el perfil; donde, a mayores condiciones de vulnerabilidad, mayor será el número de factores de protección que tendrá el caso para su seguimiento. Al mismo tiempo se

¹² Ver en el apartado de las Recomendaciones, el requerimiento de que haya al menos una mujer por ventanilla quien tiene que estar igualmente sensibilizada en los temas que se manejan en este Protocolo.

realiza el análisis de oportunidades reales de apoyo (para lo cual será de mucha utilidad mantener actualizado un mapeo territorial) tanto para la mujer como su familia, principalmente las personas que dependen de ella; lo que conllevará al paso -llamado también- “Vinculación” cuando se realizan las respectivas derivaciones (para lo cual se les extenderá una hoja)¹³, mismas a acompañar para recrear los lazos de la mujer retornada con la sociedad salvadoreña, y que posteriormente se verificará el número de esas que finalizaron sus procesos desde los servicios donde fueron referidas. Acá se pueden realizar actividades a nivel interinstitucional, por ejemplo con Ciudad Mujer, específicamente en lo que tiene que ver con las jornadas psicosociales colectivas para trabajar el proyecto de vida, temas de autocuidado y espacios para el reconocimiento y fortalecimiento entre pares. Estas jornadas se pueden trabajar en formato de talleres, que abonen a la capacidad de resiliencia de las mujeres retornadas, en los que se les brinde apoyo para afrontar situaciones difíciles y afectaciones emocionales que les impiden superarse e insertarse en los diferentes ámbitos de la sociedad, teniendo como resultado, no solo mujeres que afronten de manera propositiva los desafíos que se les presenten sino también actores sociales activas en sus comunidades.

Respecto a la asistencia psicológica y el empoderamiento en Derechos de la mujer, son espacios de apoyo que ya ofrece Ciudad Mujer en sus módulos, por lo que de parte de las Ventanillas se hará la referencia para el acceso inmediato, y luego el seguimiento que terminará con la verificación de la culminación con éxito de los programas por parte de la mujer retornada.

- **Reinserción.** La reinserción será construida, a través de un proyecto de vida, partiendo del proceso de vinculación. La reinserción no tiene un solo factor determinante sino varios, originados a partir de los diferentes roles de

¹³ Ver anexo "Formato de hoja para derivar de las ventanillas al resto de instituciones".

la mujer retornada y que, además, corresponden a las áreas familiares, psicoafectivas, laborales, domiciliarias y de cualquier afiliación de ellas siempre y cuando generen no solo funcionalidad y goce de sus derechos sino también sentido de pertenencia. Para lo cual se brindará, desde las Ventanillas, un acompañamiento que no responda a supervisión sino más bien a la facilitación del proceso que va de la derivación y referencia hasta la promoción -de la mujer- que haya completado todas las partes de los programas o proyectos a los que se hayan vinculado.

Las características de la reinserción son:

- o Creación de un proyecto de vida en el país, por parte de las mujeres retornadas, para lo cual el componente psicosocial es de vital importancia, inicialmente para el manejo de emociones pero también a la hora de elevar las capacidades de resiliencia, considerando que ninguna propuesta de mejora laboral, económica o social tendrá los “frutos esperados” sino se trata en primer lugar el área personal de las titulares de derecho (entiéndase: autoreconocimiento como sujetas de derecho, manejo del estrés, cierre de heridas, resolución de conflictos, tratamiento de duelos, entre otros). Esta sub línea también sirve para la realización (interinstitucional) de actividades grupales con mujeres retornadas, de diferentes municipios, para conocer y practicar temas de cómo elaborar y echar a andar un proyecto de vida, espacios que servirán además para la conexión con pares.
- o El seguimiento y acompañamiento desde las Ventanillas, de manera que la mujer retornada y su familia se sienta respaldada en todas las partes de la derivación y vinculación en programas, proyectos y servicios de cara a la protección y goce de sus derechos. El personal encargado de este seguimiento será el mismo que buscará y actualizará las coordinaciones con los actores a los que ha sido referida la mujer retornada y su familia.

El uso funcional de los proyectos, servicios o programas por parte de la mujer retornada y su familia; por lo que es importante la búsqueda persistente y la actualización del mapeo de actores sociales (nacionales e internacionales) seguido del establecimiento de coordinaciones de forma bilateral y multilateral, tanto con instituciones gubernamentales como con socios estratégicos instalados en el territorio (incluye gobiernos locales).

3.4. Principios

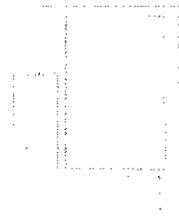
De manera particular, los servicios que se brindarán, a partir de este Protocolo, para las mujeres migrantes en condición de retorno, serán con base a principios de actuación derivados de sus propios Derechos Humanos mismos que se pueden encontrar en la normativa correspondiente, tanto en el contexto nacional como internacional¹⁴. Son a estos principios a los que se les deberá dar prevalencia en las Ventanillas para determinar cómo actuar de inmediato, garantizando y promoviendo los derechos de las titulares referidas, sin distinciones.

Para poder representar los principios rectores en el presente Protocolo, se utilizará una simbología alfa numérica de manera que le sirvan de "llaves"¹⁵ al personal de Cancillería, así como a cada servidora y servidor público que tenga contacto directo con la población meta.

Esta simbología se une a la letra inicial de la línea de acción que se esté tratando, quedando una combinación de letra-número-letra. Con lo que se podrá representar los principios que el personal de las Ventanillas dejan a la base (además del análisis de condiciones de vulnerabilidad) para perfilar cada caso, ya

¹⁴ Ver: "Ley Especial para la Protección y Desarrollo de la Persona Migrante salvadoreña y su Familia", "Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres", "Ley Especial Integral para una vida libre de violencia para las mujeres", "Lineamientos regionales para la identificación preliminar de perfiles y mecanismos de referencia de poblaciones migrantes en condición de vulnerabilidad" CRM, 2013. "CRM Lineamientos para la atención y protección de mujeres en contexto de migración" CRM, 2017.

¹⁵ Figura de "Llaves" que servirán para "abrir las puertas" a los servicios con los enfoques transversales de este Protocolo; Enfoque de Género, Enfoque de Derecho y Enfoque Psico-social.



que muchas mujeres pueden tener una serie de condiciones aplicables a varios perfiles; sin embargo, la persona que le brinda el servicio desde la Ventanilla deberá asignar un solo perfil al que se le colocará la llave necesaria (según línea de acción que se trate) de cara al interés superior de la usuaria.

Entonces, al colocar sobre el expediente el título del perfil (según última parte del paso número 5) se deberá escribir justo a la par cuáles principios (es decir la o las llaves) se hicieron prevalecer para llegar a esa determinación de parte de la servidora o servidor público, mismo que brindará el seguimiento al caso. Quedando como se muestra en el siguiente recuadro:

<p>5 Análisis de necesidades:</p> <p>Exploración sobre competencias, aspiraciones (orientaciones personales), y círculo de apoyo:</p> <p>_____ (espacio para anotaciones confidenciales, sobre el caso, por parte del personal de la ventanilla) _____</p> <p>Determinación del perfil (según condiciones del caso):</p> <p>_____ Perfil: Madre soltera P13V _____</p>
--

Así, la persona encargada de la Ventanilla colocará en cada paso (donde sea necesario) una o varias “llaves”.

Tabla 4
Cuadro de llaves del PRAMUR

CUADRO DE LLAVES DEL PRAMUR			
Categoría	Numeral	Llave	Significado
Lineamiento de Atención	N/A	A	Lineamiento uno de atención
Lineamiento de Derivación	N/A	D	Lineamiento uno para la derivación
Lineamiento de Reinserción	N/A	R	Lineamiento uno durante el acompañamiento al proceso de reinserción
Principio rector	1	P1A	Principio uno aplicado al lineamiento número uno del proceso de atención a salvadoreñas retornadas

Fuente: elaboración propia.

Los principios a tener en cuenta por el personal de la Dirección de Atención a Personas Retornadas, y de manera particular de las personas que fungen como servidores públicos en las Ventanillas son:

P1. Especialización: Los servicios brindados por las Ventanillas, a las mujeres retornadas, serán de orden diferenciada y especializada; de acuerdo a las necesidades y circunstancias específicas de las mujeres y de manera especial de aquellas que se encuentren en condiciones de doble y múltiple vulnerabilidad o riesgo.

Por lo tanto, las y los servidores públicos, que brinden atención a mujeres migrantes retornadas, deberán sostener un proceso de sensibilización personal sobre la discriminación y violencia de género, el cual comienza con la aprobación de los cursos correspondientes en la plataforma de formación que ofrece el ISDEMU y luego con la Oficina de Asuntos de Género de Cancillería, según oferta formativa que contemple.

P2. Igualdad: garantiza que las mujeres retornadas gocen de una misma calidad de trato (referido al establecimiento de beneficios y garantía de DDHH) y ofrecimiento de oportunidades sin consideración a los paradigmas derivados del sistema patriarcal dominante en el país, pero cuidando siempre de tomar en cuenta todas sus necesidades y prioridades.

P3. No discriminación: Entendiendo por este principio que las mujeres retornadas gozarán de servicios de Ventanilla sin distinción, exclusión o restricción de ninguna índole; asegurando un servicio público siempre de cara al proceso de reinserción que favorezca particularmente a la mujer y de manera general a su familia al margen de cualquier condición (ejemplo: social, económica, étnica, cultural, política, religiosa) así como en respuesta a la carga de género asignada por la sociedad.

P4. Equidad: Se deberá hacer uso de acciones en favor de las mujeres retornadas para que realmente tengan las mismas oportunidades que los hombres



retornados. Acciones que permitan el acceso y garantía de sus derechos durante cualquier procedimiento dentro de las Ventanillas, para lo cual se deba incluso propiciar innovaciones en el contexto de atención, derivación y reinserción que permitan lograr dicho cometido.

P5. No re-victimización: toda servidora y servidor público, ya sea que tenga asignaciones de contacto directo o indirecto, deberá tomar todas las medidas apropiadas para no solicitar de la mujer retornada información repetidamente; por lo que se afanará en solicitar toda la información necesaria al resto de actores que intervienen en la GAMl, y para el caso de las usuarias que lleguen por recomendación de otros (incluso por iniciativa propia) el personal de Ventanilla se preocupará por prestar no solo una atención de calidad y calidez sino también con una escucha activa a manera de evitar la solicitud reiterada y/o innecesaria de declaraciones a la mujer retornada y su familia. Todo el personal deberá resguardar con mucho cuidado y actualizar sigilosamente cada parte de la información.

P6. Confidencialidad: Todo personal de las Ventanillas deberá proteger la información de las mujeres retornadas (incluye, la recibida de la GAMl como también la recolectada por la misma Ventanilla y los socios territoriales, nacionales o internacionales) para lo cual deberá tomar las medidas necesarias diferenciando las categorías establecidas por la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP)¹⁶.

P7. Antiformalismo: Ningún requisito formal que no sea esencial, para la atención, vinculación o reinserción de las mujeres retornadas, debe constituir un obstáculo que impida injustificadamente el inicio del procedimiento, su tramitación y su inclusión normal. Así mismo, el personal de la Dirección General de Vinculación con Salvadoreños en el Exterior debe interpretar los requisitos esenciales en el sentido que posibilite el acceso a los procedimientos.

16

P8. Eficacia y Eficiencia: El servicio prestado a esta población deberá ser ágil y con el uso adecuado y razonable de recursos (tanto institucionales como también del lado de las usuarias y sus familias procurando que incurran en el menor gasto posible) y siempre buscando cero errores, evitando la realización de trámites o exigencia de requisitos innecesarios.

P9. Favorabilidad: En caso de conflicto o duda sobre la aplicación de las disposiciones contenidas en este Protocolo, prevalecerá la más favorable a las mujeres retornadas y sus familias.

P10. Integralidad: Se refiere a la coordinación y articulación de las Instituciones del Estado para la erradicación de cualquier tipo de violencia y discriminación contra la mujer en condición de retorno. Por lo que todas sus necesidades y prioridades serán tomadas en cuenta a la hora de la atención, derivación o reinserción; reconociendo la diversidad de grupos de mujeres en este ciclo migratorio.

P11. Intersectorialidad: Es el principio que fundamenta la articulación de programas, acciones y recursos de los diferentes sectores y actores a nivel nacional y local, para la atención, vinculación o reinserción, así como para la prevención de la migración en condición de irregularidad, y la protección de la mujer retornada y su familia.

P12. Laicidad: Se refiere a que no puede invocarse ninguna costumbre, tradición, ni consideración religiosa para justificar cualquier tipo de violencia y discriminación contra la mujer retornada y su familia.

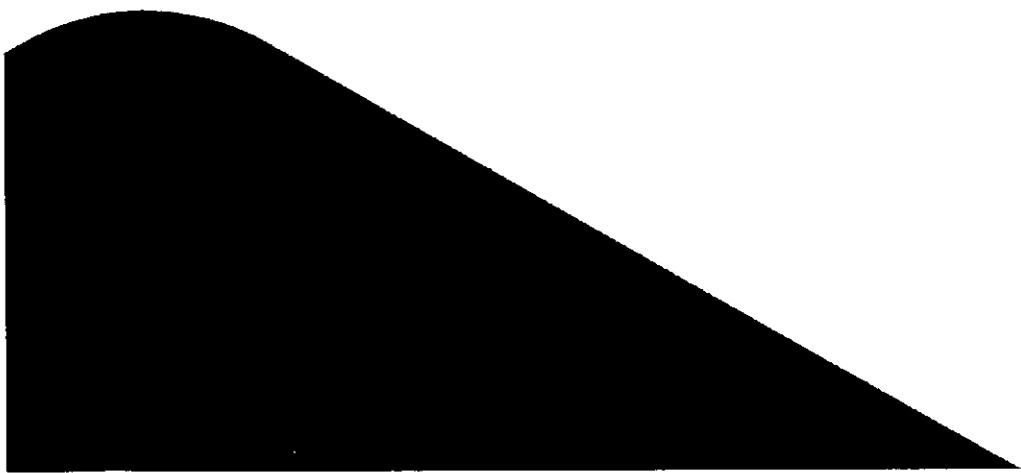
P13. Unidad familiar: Las mujeres retornadas no deberán ser separadas de sus seres queridos, principalmente de las niñas, niños, adolescentes, adultos mayores y personas con discapacidad donde ella sea la persona legalmente responsable o que éstos tengan un apego a ella. Por tal razón, el trabajo a realizar desde las Ventanillas deberá cuidar (en todo momento de la atención, derivación o

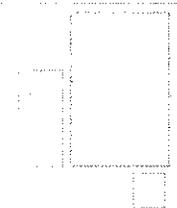


reinserción) el bienestar no solo de la mujer en condición de retorno sino también el de su familia, considerando la amplia tipología de ésta.

P14. Gratuidad: La atención brindada en las Ventanillas de atención a personas retornadas, tiene una exoneración de todo tipo de pago por los servicios.

P15. Interseccionalidad: Principio que permite la superposición entre las identidades de raza, clase, orientación sexual, entre otros, en el que se abarca el verdadero rango de vida de todas las mujeres migrantes retornadas, con el objetivo de comprender todas las experiencias, evitando así, la marginación de las realidades o discriminaciones a las que cada mujer se enfrenta.





Perfiles de mujeres retornadas en El Salvador

Previo a la develación de los perfiles construidos, es importante dar a conocer una serie de indicaciones generales y a la vez estratégicas, según las tres líneas de acción, para la implementación de este Protocolo:

- Garantizar un proceso permanente de sensibilización en atención psicosocial y Derechos Humanos de las mujeres, así como el enfoque de género, para cada servidora y servidor público en las Ventanillas de atención a personas retornadas.
- Recrear los espacios físicos de atención a las mujeres retornadas en cada Ventanilla utilizando formatos amigables y con la información de mensajes claves dirigidos tanto a ellas como a sus familias, de cara a su proceso de reinserción. Mientras que en los lugares donde se derive, se podría colocar al menos un indicativo expresando que se da atención por derivación a esta población de mujeres migrantes; es decir que los socios cuenten con pósters, brochures y otros, con información de interés para la población meta.
- Releva los antiguos paradigmas del servicio público, con las nuevas concepciones para su quehacer, a través de un código de actuación con base al enfoque de derechos (de acuerdo a las condiciones particulares de discapacidad y generacional, entre otras), y asegurando una atención a mujeres retornadas con una administración de puertas abiertas.
- Mantener una campaña de difusión sobre los servicios inclusivos para perfiles de mujeres retornadas pertenecientes a los grupos minoritarios en el país. Por ejemplo: a la diversidad sexual, pueblos indígenas, mujeres con discapacidad.

- Ampliación del personal de apoyo en las Ventanillas, de manera particular en la Ventanilla de recepción con mujeres pasantes o mujeres estudiantes de las carreras de servicio social, psicología, y sociología para los procedimientos de atención en el momento del arribo y la ruta de atención en la GAMI.
- Conocer y actualizar regularmente las características físicas y sociales del territorio (como la geografía y el clima del lugar, así como cuáles agentes sociales se encuentran inmersos y activos en la comunidad) como parte de la realidad de las mujeres retornadas en sus lugares de residencia, de manera que se puedan tener los panoramas más acertados, tanto para el seguimiento como también para las referencias territoriales.
- Establecer más alianzas con socios como son las municipalidades, sectores de servicio, comercio y producción; con objetivos variados, por ejemplo: el acercamiento a la población meta, generar incentivos en las mujeres retornadas (que respondan a las necesidades básicas con las que cada una ingresa al país), y crear facilidades para dar a conocer los servicios que se prestan desde las Ventanillas.
- Definir los mecanismos permanentes de coordinación con el programa Ciudad Mujer para referir a las mujeres a los módulos correspondientes a terapias psicológicas, alfabetización en derechos y la creación de atención grupal (con modalidad de talleres) esta última con el propósito de elaborar (por ellas mismas) su proyecto de vida, técnicas de práctica del autocuidado, y reconocimiento o socialización entre pares.

A partir de ello, se señala fundamentalmente la inclusión de procesos formativos para las mujeres, en los que se entrelazan tres componentes fundamentales:



Figura 1. Componentes fundamentales de los procesos formativos para las mujeres retornadas.

El orden de estos componentes, no es estático y la agilidad del proceso desde cada uno de ellos dependerá de las necesidades de cada mujer y las circunstancias de cada caso. Sin embargo, la sugerencia es que el componente a trabajar de inmediato es el psicológico, seguido o en paralelo con el empoderamiento de derechos (ambos a través de la derivación inmediata a Ciudad Mujer) de manera que sirvan de base para elevar la capacidad de resiliencia.

También, se hace importante compartir algunas consideraciones realizadas previo a la construcción de los perfiles; ya que debido a las etapas del ciclo migratorio así como a las motivaciones de la migración irregular en las mujeres, se puede “caer” en la tendencia de perfilar según éstas; sin embargo, la realidad imponente, en la medida que concluía el levantamiento de información, condujo a la exclusividad de las condiciones de vulnerabilidad, que no necesariamente estarán ligadas de forma única a los eventos dados en las etapas de la migración y las causalidades.

El PRAMUR toma en cuenta a todas las mujeres en condición de retorno, teniendo especial consideración las condiciones de vulnerabilidad de sus usuarias; no necesariamente por la etapa migratoria en la que estas se encontraban a la hora de iniciar el proceso de retorno sino, más bien, debido a los factores de riesgo vividos y la situación de vulnerabilidad en la mujer y su grupo familiar luego de su retorno.

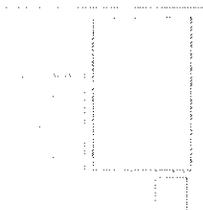
Esto a raíz que la etapa del ciclo migratorio en muchos casos no representa un único factor por sí solo para determinar quiénes constituyen mujeres retornadas con mayores requerimientos de apoyo a la hora de su proceso de reinserción.

En los flujos migratorios salvadoreños sur-norte se encuentran muchos casos donde las mujeres con destino a Estados Unidos de Norteamérica deciden quedarse en uno de los países de tránsito, como lo es México e incluso Guatemala.

En El Salvador también hay una enorme cantidad de mujeres retornadas donde además de las migrantes irregulares en la ruta “sur-norte” se encuentran las de otros flujos migratorios como son las regionales y transcontinentales.

La ruta de atención cuenta con un proceso de análisis de caso que parte de las características de cada usuaria a chequear por las y los servidores desde el primer momento o contacto; de manera que se reduzca el porcentaje de discrecionalidad pero que también se le dé prioridad a aquellos casos que representan más vulneraciones de Derecho en el origen, tránsito y destino, a la vez que sus círculos de apoyo en sus lugares de retorno sean reducidos o nulos ya que a su vez constituyen factores de expulsión por lo que es en estos casos donde se encuentran los múltiples intentos de emigrar en condiciones de irregularidad.

Por otro lado, se desconoce el dato de mujeres retornadas que no pasan por la GAMl y que entran al país como cualquier ciudadana es decir por cualquier punto de frontera y aduana, ya sea procedente de Guatemala, Panamá, Italia quienes tuvieron que emigrar y al no alcanzar los imaginarios deciden regresarse ya sea



por sus propios medios como por amparos a políticas migratorias del país de destino.

Entonces, los perfiles del PRAMUR se basan en factores de vulneración en la población de mujeres retornadas al país, de manera que se pueda no solo restituir derechos sino también proteger y promover el ejercicio de los mismos tanto por las migrantes y sus familias.

La toma de datos sobre cuáles se constituyen las motivaciones de la emigración en las salvadoreñas únicamente se da para el grueso que pasa por la GAMI, en el momento de la entrevista con el oficial de migración el cual se da precisamente después de un extenuante viaje y algunas veces después de haber sobrevivido a muchas situaciones de riesgo; por lo que habría que ver si en todos los casos ha sido posible encontrar la respuesta más apegada a la realidad, sin mencionar que se desconocen filtros para saber cuándo algunas mujeres podrían estar siendo recibidas en más de una ocasión por la misma autoridad.

Bastante se ha conocido sobre las motivaciones por factores económico, violencia social y reunificación; sin embargo, para el caso de las mujeres también existen otras causales que tienen que ver con no solo por el medio ambiente, las relaciones virtuales, las relaciones con parejas que decidieron dejar antes el país, sino más bien por violencia de género que lamentablemente no es autoreconocida como tal por los mismos procesos de naturalización y generalización que se tienen al respecto pero también porque las mismas mujeres no se identifican a sí mismas como titulares de derecho; por lo que la construcción de perfiles (basándose en la proporción de este dato llamado violencia y discriminación por género de parte de la población meta) dejaría fuera a una cantidad considerable. Es decir que por enfoque de género no es posible marginar un tan solo caso ya que las mismas titulares de derecho no lo asumen, en los talleres realizados con una muestra de esta población incluso se deja notar la sustitución de violencia con base a género por "violencia intrafamiliar".

4.1. Población de mujeres retornadas según doble condición específica de vulnerabilidad

A continuación el desglose de cada uno de los perfiles determinados, principalmente en las aportaciones desde las mujeres retornadas que participaron como muestra de su universo en el proceso de levantamiento de información para la construcción de este Protocolo, para lo cual se utilizará una matriz de información que contiene el nombre y concepto de cada perfil, una propuesta general de organizaciones territoriales, y las características de las diferentes condiciones de vulnerabilidad que aplican (al menos) desde los tres componentes del Protocolo. Finalmente, se muestra una columna con indicadores que podrán ser utilizados tanto por el personal de la Ventanilla para un autocontrol del logro de los objetivos como también para la persona que designe la Dirección de Atención a Personas Retornadas para realizar labores de monitoreo.

MATRIZ DE REFERENCIA PARA IDENTIFICACIÓN DE PERFILES

4.1.1. Madres solteras

PERFIL		MADRES SOLTERAS	
CONCEPTO		Mujeres retornadas con hijas e hijos, como jefas de hogar, viviendo en una familia extensa (siendo o no la única proveedora) o familia de tipo monoparental (donde ella puede o no ser la cuidadora de las personas dependientes).	
PROPUESTA DE VINCULACIÓN CON INSTITUCIONES		Ciudad Mujer; Ministerio de Trabajo y Previsión Social; Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa; Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología; Representantes locales (alcaldía, sectores productivos, servicio, etc.); Organizaciones de la sociedad civil, academia y ONG.	
COMPONENTES DEL PROTOCOLO	CATEGORÍAS DE ANÁLISIS		Indicadores
	Necesidades de las mujeres retornadas	Características de vulnerabilidad priorizadas*	
MANEJO DE EMOCIONES	Ser escuchadas	<p>Mujer retornada con hijas e hijos (que pueden ser biológicos como también adoptados o considerados como tal debido al lazo afectivo que les une) que no cuentan con oportunidades reales para su desarrollo y el de su familia en el territorio.</p> <p>Madre jefa de hogar (viviendo en familia nuclear, monoparental, transnacional, extensa, entre otros.) sin determinación para "salir adelante".</p> <p>Mujer retornada proveedora de su familia con hijes/hijos sin oportunidades de empleo o emprendimiento.</p> <p>Mujer retornada con personas dependientes de ella (no solo debido al reconocimiento entre ella y estos sino también porque estos no pueden valerse por sí mismos en cualquiera de sus áreas de desarrollo) sin ningún tipo de apoyo para la adaptación al país cuando se retorna con estos.</p>	Mujer retornada haciendo uso de un espacio profesional donde puede comentar sobre su situación como madre soltera.
EMPODERAMIENTO DE SUS DERECHOS COMO MUJER	Derecho a la no separación familiar.	Mujeres retornadas que no cuentan con apoyo para vivir junto a sus hijas e hijos o seres queridos ya sea que dependan de ella o no. En ocasiones no conviven por largos períodos	Madres solteras retornadas conviviendo junto a sus hijas e hijos o seres queridos pertenecientes a grupos poblacionales vulnerables.

	<p>debido a diversas razones (que pueden ser de tipo laboral, por ejemplo) aun cuando todos residan en El Salvador.</p> <p>Mujeres retornadas a quienes los padres o sus familiares por consanguinidad o afinidad, han separado a sus hijas, hijos o persona con requerimiento de apoyo que mantiene fuertes vínculos con ella y no cuenta con un apoyo para obtener su custodia legal.</p>	
<p>Apoyo económico.</p> <p>Igualdad y no discriminación de las mujeres en su participación económica.</p> <p>Las ofertas de empleo deberán ser anunciadas sobre la base de los requisitos exigibles para su desempeño, sin tener como criterio de aceptabilidad el sexo.</p> <p>Promoción y protección al derecho a la propiedad y posesión y a ser protegida en la conservación y defensa de los mismos.</p>	<p>Mujer retornada sin fuente de ingresos económicos aun cuando cuenta con condiciones necesarias para emplearse.</p> <p>Mujer retornada sin recursos económicos o apoyo para retomar procesos legales, ya sea para la custodia de sus hijas, hijos o persona dependiente de ella como también sus procesos de interés patrimonial.</p> <p>Mujer retornada sin igualdad de oportunidades y de trato, tanto en los cupos que se asignen (para capacitación laboral, o del mejoramiento laboral) como en los contenidos que se impartan.</p> <p>Mujer retornada sin reconocimiento del valor económico y la contribución esencial y equivalente del trabajo reproductivo, doméstico y del cuidado, que realiza. Ejemplo: actividades como la gestación y el cuidado de infantes, la preparación de alimentos, la recolección de agua, las compras de provisiones, los quehaceres domésticos y la atención de la salud familiar, incluido el cuidado y mantenimiento de la unidad doméstica y de sus miembros.</p>	<p>Mujer retornada con al menos una fuente de ingresos.</p> <p>Mujer retornada es orientada para buscar recursos legales (procesos pendientes de aceptación de herencia, pensiones por sobrevivencia, viudez, procesos de devoluciones FSV-ISSS, procesos de pagos que no le han dado a la usuaria ya sea por parte de personas naturales como jurídicas, entre otros)</p>
<p>Igualdad y no discriminación de las personas por razones</p>	<p>Mujer retornada con niveles nulos o básicos de educación formal no tiene acceso a</p>	<p>Mujer retornada con niveles nulos o básicos de educación formal insertada en una comunidad educativa, cultural y/o</p>

	<p><i>de sexo como objetivo fundamental a lograr en todas las actividades educativas.</i></p> <p><i>Igualdad y no discriminación de géneros en las actividades correspondientes a las disciplinas deportivas y culturales, dirigidas a contribuir al desarrollo físico saludable, al enriquecimiento y desarrollo de talentos artísticos e intelectuales.</i></p>	<p><i>ningún centro de estudios o de formación.</i></p>	<p>deportiva.</p>
	<p><i>Derecho a recibir servicios de prevención de riesgos en salud; y, el derecho a la atención integral.</i></p> <p><i>Igualdad y equidad en los servicios, gratuitos y de calidad, de salud integral.</i></p>	<p><i>Mujer retornada con vulnerabilidad educativa (cero o pocos años de escolaridad) sin asistencia de profesionales de la salud.</i></p> <p><i>Acceso a información y educación científica y actualizada, adecuada al ciclo vital, oportuna, veraz, suficiente y completa sobre el ejercicio responsable de la sexualidad, auto cuidado y prevención de riesgos en salud sexual y salud reproductiva, así como acceso a los servicios públicos de información, atención preventiva y curativa correspondientes.</i></p> <p><i>Mujer retornada sin educación mínima en salud, sin información básica, normas de higiene, prevención, detección y atención a riesgos en salud sexual y salud reproductiva, con especial consideración a las infecciones de transmisión sexual y el Virus de inmunodeficiencia Humana/Síndrome de inmunodeficiencia Adquirida.</i></p>	<p>Mujer retornada con bajos o nulos niveles educativos está recibiendo asistencia profesionales en salud, y les da seguimiento.</p>
	<p><i>Acceso a vivienda ("debido a lo elevado que están los alquileres").</i></p>	<p><i>Mujer retornada sin vivienda y sin opciones reales de compra al corto y mediano plazo.</i></p>	<p>Mujer retornada cuenta con al menos una opción como unidad habitacional.</p>

	<p><i>Requerimiento de centros de desarrollo para la niñez y adolescencia, mientras ellas trabajan fuera del hogar.</i></p>	<p><i>Mujer retornada sin acceso a espacios donde le apoyen con el cuidado de sus hijas e hijos, lo que le impide su incorporación a oportunidades de desarrollo personal y profesional debido a las labores de cuidado que esta conlleva.</i></p>	<p>Mujer retornada cuenta con centros de desarrollo para la niñez y adolescencia.</p>
<p>ELEVACIÓN DE RESILIENCIA</p>	<p><i>Apoyo familiar.</i></p> <p><i>Acercar los programas (llevar personas) a las comunidades para dar a conocer todos los programas. Hacer conexión con las comunidades. Hacer anuncios para dar a conocer los programas (hacer uso de redes y medios de comunicación).</i></p>	<p><i>Mujer retornada no cuenta con familiares, por consanguineidad o simpatía, para apoyarse.</i></p> <p><i>Mujer retornada sin acceso a programas específicos para mujeres en su territorio, ya sea a través de organizaciones de mujeres, Organizaciones Gubernamentales (OG) y Organizaciones No Gubernamentales (ONG).</i></p>	<p>Mujer retornada cuenta con apoyo de personas jurídicas y naturales de su confianza.</p>

* Estas son características por descubrir en la conversación inducida para la exploración; sin embargo, no deben de ser preguntadas mucho menos señaladas cuando la usuaria las mencione en su conversación. Lo que sí puede hacer el personal de ventanilla es verificar de manera indirecta en la conversación el o los datos. Hay que recordar que muchas mujeres retornadas son víctimas sin el autoreconocimiento, por lo que se debe de ser cuidadoso a la hora de recibir y anotar la información; será el profesional en psicología quien profundice y trate de manera particular esos temas con la usuaria. Estas características pueden ser ampliadas según los factores de riesgo que viva la usuaria por lo que no constituye una lista acabada, además no necesariamente se presentarán en un orden durante el relato de la mujer retornada, mucho dependerá de la empatía que se genere con cada una.

Es con base al chequeo de estas características (y otras que pueden surgir, en su oportunidad) que el servidor público podrá: determinar el nivel de vulnerabilidad que tiene cada usuaria (de manera que se le dé prioridad al caso); buscar los servicios directos y ampliados para cada usuaria, en el mapeo territorial.

4.1.2. Mujeres con discapacidad

PERFIL		MUJERES CON DISCAPACIDAD	
CONCEPTO		Mujeres retornadas con deficiencia física, mental o sensorial ya sea de naturaleza permanente o temporal que limita la capacidad de ejercer una o más actividades de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico o social.	
PROPUESTA DE VINCULACIÓN CON INSTITUCIONES		Ciudad Mujer; Ministerio de Trabajo y Previsión Social; Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa; Instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral; Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología; Ministerio de Salud; Representantes locales (alcaldía, sectores productivos, servicio, etc.); Consejo Nacional de Atención Integral a la Persona con Discapacidad; Organizaciones de la sociedad civil, academia, y ONG.	
COMPONENTES DEL PROTOCOLO	CATEGORÍAS DE ANÁLISIS		Indicadores
	Necesidades de las mujeres retornadas	Características de vulnerabilidad priorizadas	
MANEJO DE EMOCIONES	<i>Ser escuchadas.</i>	<p><i>Mujer retornada viviendo conflicto emocional y sentimientos afectados por el proceso de retorno.</i></p> <p><i>Mujer que ha sufrido de discriminación a lo largo de su vida y que se enfrenta a más acciones de discriminación en su condición de retorno.</i></p>	Mujer retornada haciendo uso de un espacio profesional donde puede comentar sobre su situación como mujer con discapacidad.
EMPODERAMIENTO DE SUS DERECHOS COMO MUJER	<i>Oportunidades laborales, oportunidades de emprendimiento.</i>	<p><i>Mujer retornada con difícil acceso a oportunidades laborales.</i></p> <p><i>Haber sufrido de discriminación laboral al momento de aplicar a una plaza, por la estigmatización de ser mujer retornada con una o múltiple discapacidad.</i></p> <p><i>Se han enfrentado a condiciones precarias de trabajo.</i></p>	Mujer retornada con al menos una opción para la ocupación laboral (de acuerdo con sus capacidades) a recibir salarios igualitarios.
	<i>Necesidad de formación.</i>	<p><i>Mujer con discapacidad sin oportunidades de formación técnica para la incorporación laboral.</i></p> <p><i>Mujer con discapacidad necesita certificar la experiencia laboral que adquirió durante su ciclo migratorio.</i></p>	Mujer retornada con cualquier nivel de discapacidad tienen acceso a formación/certificación técnica para mejores oportunidades en su futuro laboral.
	<i>Dificultad para movilizarse y comunicarse.</i>	<i>Mujer que se ha enfrentado a situaciones en el proceso de retorno de manera desigual a las personas que no tienen una condición de discapacidad, por ejemplo, emprender el viaje con una visión nublada o con una discapacidad física que le impedía realizar la movilización personal y la comunicación interpersonal de manera segura.</i>	Mujer retornada con discapacidad que goza de su derecho a ser tratada con dignidad, respeto e igualdad de oportunidades, así como a vivir sin barreras físicas y sociales en los servicios de Ventanilla y los que de ésta se derivan.

	<i>Servicio médico y requerimiento de infraestructura inclusiva.</i>	<p><i>No cuenta con atención médica especializada para su discapacidad y derivados de ésta. Carece de expedientes médicos.</i></p> <p><i>No tienen acceso a tratamientos o controles médicos, lo que agudiza su proceso de reinserción en la sociedad.</i></p> <p><i>No cuenta con instalaciones o espacios inclusivos, donde puedan gozar de sus derechos y se sienta segura.</i></p>	Mujer retornada con discapacidad tiene acceso a servicios de salud sin discriminación. Además, gozan de espacios inclusivos en los espacios públicos de atención.
ELEVACIÓN DE RESILIENCIA	<i>Determinación para "salir adelante".</i>	<i>Sentimiento de culpa por diversas situaciones que ella y su familia ha vivido.</i>	Mujer retornada con discapacidad cuenta con apoyo psicológico y psicosocial profesional.
	<i>Cuidados personales.</i>	<i>Experimentación de situaciones que han expuesto a peligros eminentes de todo orden tanto a la mujer retornada como a sus hijas e hijos, principalmente aquellos menores de 18 años o conviviendo con alguna discapacidad.</i>	Mujer con discapacidad en condición de retorno con capacidad resiliente en desarrollo.

4.1.3. Mujeres de pueblos indígenas y de grupos étnicos minoritarios

PERFIL		MUJERES DE PUEBLOS INDÍGENAS Y DE GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS	
CONCEPTO		Mujeres retornadas pertenecientes a comunidades identificadas como población indígena en las diversas regiones de El Salvador. La tierra en la que viven y los recursos naturales de los que dependen, están intrínsecamente vinculados a su identidad, cultura y medios de subsistencia, así como a su bienestar físico y espiritual.	
PROPUESTA DE VINCULACIÓN CON INSTITUCIONES		Ciudad Mujer; Ministerio de Trabajo y Previsión Social; Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa; Ministerio de Cultura; Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología; Representantes locales (alcaldía, sectores productivos, servicio, etc.); Organizaciones de la sociedad civil, academia, y ONG.	
COMPONENTES DEL PROTOCOLO	CATEGORÍAS DE ANALISIS		Indicadores
	Necesidades de las mujeres retornadas	Características de vulnerabilidad priorizadas	
MANEJO DE EMOCIONES	<i>Ser escuchadas.</i>	<i>Vivencia de discriminación por pertenecer a pueblos indígenas, se han enfrentado a violencia psicológica a lo largo de su vida y se agrava en su proceso de reinserción.</i> <i>Estrés postraumático por desarraigo y "choque de cultura".</i>	Mujer retornada haciendo uso de un espacio profesional donde puede comentar sobre su situación como indígena y parte de grupos étnicos minoritarios.
EMPODERAMIENTO DE SUS DERECHOS COMO MUJER	<i>Oportunidades laborales, oportunidades de emprendimiento, habilidades en agricultura.</i>	<i>Mujer retornada con difícil acceso a oportunidades laborales. Habiendo sufrido o no de discriminación laboral al momento de aplicar a una plaza, aspectos físicos, culturales o religiosos y por pertenecer a los pueblos indígenas.</i> <i>Se han enfrentado a condiciones precarias de trabajo.</i> <i>Poseen experiencia en habilidades de agricultura y crianza de animales de corral, por lo que para las mujeres que deseen, pueden reinserirse a través de iniciativas económicas que se acoplen a sus necesidades.</i> <i>Poseen experiencia a través de la cosmovisión de los pueblos indígenas, que generan otros elementos que nutren los procesos de reinserción, como el nivel organizativo, valores, entre otros.</i>	Mujer retornada perteneciente a pueblos indígenas que reconoce y goza de su derecho a trabajar, de recibir salarios que igualitarios que contribuyan a un estándar de vida adecuado y que se le respetan sus costumbres y origen.
	<i>Requerimiento de centros de desarrollo para la niñez y adolescencia, mientras ellas trabajan.</i>	<i>Se enfrenta a la necesidad de tener un lugar adecuado donde dejar a sus hijas e hijos en lugares seguros y espacios libres de discriminación, mientras ella labora.</i>	Mujer retornada goza de un espacio de sano esparcimiento y confiable para sus hijas e hijos mientras se encuentra laborando.

	<i>Víctima de todo tipo de violencia.</i>	<p><i>Mujer de pueblos indígenas que se enfrenta a todo tipo de violencia, en el que tanto física, emocional, psicológica, económica, simbólica y patrimonialmente han sido dañada, aun cuando éstos sean minimizados o invisibilizados.</i></p> <p><i>Desconoce de sus derechos y las instituciones a las que puede acudir.</i></p> <p><i>Presenta conducta de dependencia, inseguridad, sumisión, que les impiden enfocarse en su vida y en lo que quieren. Sus derechos son vulnerados.</i></p>	Mujer retornada que conoce los derechos de las mujeres y los derechos de pueblos indígenas, se empodera, toma decisiones sobre su vida y su futuro y participa en otros procesos de apoyo con pares.
	<i>Acceso limitado a los servicios.</i>	<p><i>Por el lugar en que residen, toda su vida han enfrentado problemas de acceso limitado a agua, energía, entre otros servicios.</i></p> <p><i>Sus derechos constantemente son vulnerados por actores sociales.</i></p> <p><i>La discriminación hasta este grupo poblacional, agranda las brechas de acceso a igualdad de oportunidades.</i></p>	Mujer migrante retornada empoderada, es capaz de exigir su derecho a servicios dignos, a la salud, acceso a agua para consumo humano, entre otros.
ELEVACIÓN DE RESILIENCIA	<i>Estancamiento de su desarrollo individual.</i>	<i>La situación del desarrollo individual de cada mujer retornada perteneciente a los pueblos originarios, se ve influenciada por los roles de género y la cultura machista, en el que el desarrollo personal no es tomado en cuenta.</i>	Mujer retornada empoderada, desarrolla capacidades de resiliencia y se enfoca en desarrollar para mejorar su futuro con el aprovechamiento de los recursos y servicios que se le ofrecen en Ventanilla.
	<i>Determinación para "salir adelante".</i>	<i>Sentimiento de culpa, por el abandono hacia su familia, y de compromiso por encontrar "cualquier" medio que le permita la superación personal y familiar.</i>	Mujer retornada cuenta con apoyo de personas allegadas y/o de su confianza.
	<i>Refuerzo de vínculos familiares.</i>	<i>La mujer de pueblos originarios, se enfrenta a la necesidad de reforzar los vínculos familiares, puesto que sus tradiciones y costumbres, también le afectan en su manera de enfrentar el proceso de retorno.</i>	Mujer retornada perteneciente a pueblos indígenas, cuenta con apoyo para el desarrollo de competencias personales y familiares.

4.1.4. Mujeres de la población LGBTI

PERFIL	MUJERES DE LA POBLACIÓN LGBTI
CONCEPTO	Mujeres retornadas pertenecientes a la diversidad sexual, es decir Lesbiana, Gay, Bisexual, personas Transgénero e Intersexuales (LGBTI). Como población organizada es un movimiento que se conformó por la lucha de los derechos de igualdad.
PROPUESTA DE VINCULACIÓN CON INSTITUCIONES	Ciudad Mujer; Ministerio de Salud; Ministerio de Trabajo y Previsión Social; Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa; Ministerio de Cultura; Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología; Representantes locales (alcaldía, sectores productivos, servicio, etc); Organizaciones de la sociedad civil, academia, y ONG.

COMPONENTES DEL PROTOCOLO	CATEGORÍAS DE ANALISIS		Indicadores
	Necesidades de las mujeres retornadas	Características de vulnerabilidad priorizadas	
MANEJO DE EMOCIONES	Ser escuchadas.	<p>Mujer retornada que ha sufrido de discriminación por pertenecer a la población LGBTI, se ha enfrentado a violencia psicológica a lo largo de su vida y se agrava en su proceso migratorio al enfrentarse a otras realidades diferentes.</p> <p>A lo largo de su vida, se han visto obligadas a contener sus emociones, que por lo general es una carga emocional a la que no se le da tratamiento.</p> <p>Ha sido víctima directa o indirectamente de discriminación burlas y acosos en el proceso de reinserción.</p> <p>Ha sido estigmatizada por ser miembro (activa o pasiva) de la población LGBTI.</p>	Mujer perteneciente a la población LGBTI, goza de su derecho a tener una salud mental sana, en el que se traten las vivencias a partir de las discriminaciones que ha sufrido.
EMPODERAMIENTO DE SUS DERECHOS COMO MUJER	Altamente violentadas.	<p>A lo largo de su vida ha sufrido de violencia debido a su orientación sexual; insultos, agresiones, acosos.</p> <p>Desconoce sus derechos y las legislaciones que la protegen.</p> <p>No son vistas como sujetas de derechos.</p>	Mujer retornada (de la población LGBTI) reconoce sus derechos y se empodera de ellos.
	Discriminación y estigmatización.	<p>La mujer retornada han sufrido de discriminación a la hora de aplicar a ofertas laborales.</p> <p>Ha sufrido discriminación en todas las esferas de la sociedad: social, religiosa, política.</p> <p>Las comunidades las estigmatizan en los territorios.</p> <p>Su reinserción se ve interferida por la estigmatización generada por el hecho de ser retornada.</p>	Mujer de la población LGBTI, goza de espacios libres de discriminación en su proceso de reinserción.
	Sin oportunidades laborales y para el desarrollo del potencial como emprendedoras.	<p>Necesita de insumos para emprender.</p> <p>Ha adquirido experiencia en el exterior pero no es una experiencia comprobable.</p>	Mujer de la población LGBTI goza de sus derechos laborales y los ponen en práctica eliminando estigmatizaciones. Cuenta con al menos una oportunidad de apoyo para el emprendimiento.
ELEVACIÓN DE RESILIENCIA	Abandono y rechazo familiar.	<p>Se enfrenta al rompimiento de lazos familiares cuando expresan su orientación sexual en sus círculos de confianza.</p> <p>Las familias no les ayudan en el proceso de reinserción. Muchas veces es el primer espacio</p>	Mujer cuenta con espacios de confianza, que le resguardan su dignidad y le acogen de manera inclusiva.

		<i>donde sufren rechazo.</i>	
	<i>Determinación para "salir adelante".</i>	<i>Muchas de ellas ya han desarrollado su capacidad de resiliencia, debido a las diversas situaciones de rechazo a las que se han enfrentado en todos los espacios de su vida.</i>	Mujer retornada cuenta con redes de apoyo generados en espacios públicos y privados.

4.1.5. Mujeres gestantes

PERFIL		MUJERES GESTANTES	
CONCEPTO		Mujeres retornadas que se encuentran en estado de embarazo durante 280 días, iniciando su condición de gestación antes, durante o después de enfrentar el proceso de retorno.	
PROPUESTA DE VINCULACIÓN CON INSTITUCIONES		Ciudad Mujer; Ministerio de Salud; Ministerio de Cultura; Procuraduría General de la República; Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología; Representantes locales (alcaldía, sectores productivos, servicio, etc.); Organizaciones de la sociedad civil, academia, y ONG.	
COMPONENTES DEL PROTOCOLO	CATEGORÍAS DE ANÁLISIS		Indicadores
	Necesidades de las mujeres retornadas	Características de vulnerabilidad priorizadas	
MANEJO DE EMOCIONES	<p><i>Ser escuchadas.</i></p>	<p><i>Se enfrenta al proceso de cambio corporal y hormonal debido a su proceso de embarazo.</i></p> <p><i>Algunas mujeres se enfrentan a situaciones de embarazos no deseados, por lo que se enfrentan a situaciones de shock emocional.</i></p> <p><i>La falta de atención médica, le ha provocado diferentes tipos de complicaciones lo que deriva en traumas no tratados.</i></p>	<p>Mujer gestante se involucra en procesos de sanación para el mejoramiento de su salud mental.</p>
	<p><i>Oportunidades laborales.</i></p> <p><i>Oportunidades de emprendimiento.</i></p>	<p><i>Se enfrenta a discriminación por estar embarazada, no la contrata por estar gestando.</i></p> <p><i>Una o más experiencias de "oportunidades" laborales en condiciones inadecuadas y que ponen en riesgo su estado de embarazo.</i></p>	<p>Mujer gestante con acceso a trabajo digno y con al menos las necesidades básicas cubiertas.</p>
EMPODERAMIENTO DE SUS DERECHOS COMO MUJER	<p><i>Requerimiento de centros de desarrollo para la niñez y adolescencia, mientras ellas trabajan fuera del hogar.</i></p>	<p><i>No participa en los procesos de formación técnica o formación profesional u oportunidades de trabajo debido a que no cuentan con un lugar seguro donde dejar a sus hijas e hijos.</i></p> <p><i>Hijos e hijas de mujer gestante no gozan de espacios de sano esparcimiento.</i></p>	<p>Mujer gestante goza de facilidades para su desarrollo personal a través del apoyo con sus hijas e hijos.</p>
	<p><i>Víctima de todo tipo de violencia.</i></p>	<p><i>Algunos embarazos son producto de violaciones en cualquier etapa del ciclo de migración, por lo que la mujer ha enfrentado a altos niveles de violencia sexual.</i></p> <p><i>Hay o ha habido violencia psicológica, al considerarla incapaz de desempeñar trabajos debido a su estado de embarazo.</i></p>	<p>Mujer gestante empoderada, con conocimiento de sus derechos y exigiendo su cumplimiento, para prevenir la violencia en sus vidas.</p>
	<p><i>En condición de riesgo.</i></p> <p><i>Necesidad de atención en salud. Control embarazo.</i></p>	<p><i>Carece de controles de salud, por ende, no tiene tratamiento médico ni controles prenatales.</i></p> <p><i>Algunas no estaban conscientes que estaban embarazadas y desconocen los cuidados que deben tener.</i></p>	<p>Mujer gestante goza de su derecho a una atención de salud digna y con controles prenatales.</p>

ELEVACIÓN DE RESILIENCIA	Estancamiento de su desarrollo individual.	<p>Falta de redes de apoyo institucional limitan su desarrollo.</p> <p>Debido a su dedicación al embarazo, muchas dejan de realizar las actividades productivas o de formación profesional para atender cuidados del embarazo.</p>	Mujer retornada cuenta con una red de apoyo que la impulsa a continuar su desarrollo, reconoce sus derechos como mujer embarazada y los exige, para no paralizar su desarrollo personal.
	Refuerzo de vínculos familiares, determinación para "salir adelante".	<p>Falta de redes de apoyo familiar limitan su desarrollo.</p> <p>Se experimenta un compromiso de culpa por el abandono hacia su familia, y un compromiso con crecer económicamente, y un compromiso a encontrar "cualquier" medio que le permita la superación personal.</p>	Mujer retornada cuenta con apoyo de personas allegadas y/o de su confianza.

4.1.6. Mujeres con prescripciones médicas o profesionales

PERFIL	MUJERES CON PRESCRIPCIONES MÉDICAS O PROFESIONALES		
CONCEPTO	Mujeres retornadas que indican haber sido diagnosticadas con una enfermedad crónica (como la hipertensión arterial, diabetes, entre otras), trastorno de personalidad u otras alteraciones mentales o conductuales; ya sea por médicos especialistas (en psiquiatría, por ejemplo), psicólogos o profesionales de la salud mental. Los casos pueden variar, ya que algunas de ellas podrían traer consigo medicamentos prescritos, mientras otras únicamente recuerdan algunos nombres de esos medicamentos, aun cuando no los estén utilizando (por cualquier razón, voluntaria o involuntariamente), y en algunos casos la mujer únicamente tiene en su relato datos puntuales del diagnóstico; sin embargo, no recuerda mayor información como el nombre del (los) medicamento (s), la indicación de cómo suministrarlos, hace cuánto tiempo fue diagnosticada, episodios de crisis, círculo de apoyo, establecimiento (s) de salud utilizado (s), entre otros.		
PROPUESTA DE VINCULACIÓN CON INSTITUCIONES	Ciudad Mujer; Ministerio de Salud; Ministerio de Cultura; Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología; Representantes locales (alcaldía, sectores productivos, servicio y más) Organizaciones de la sociedad civil, academia, y ONG.		
COMPONENTES DEL PROTOCOLO	CATEGORÍAS DE ANALISIS		Indicadores
	Necesidades de las mujeres retornadas	Características de vulnerabilidad priorizadas	
MANEJO DE EMOCIONES	Ser escuchadas.	<p>Mujer retornada (por sí misma o con el apoyo de otra persona) que indica a través de cualquier tipo de lenguaje ejemplo: corporal, verbal, escrito, conductual (ya sea con sentimientos a "flor de piel" o con cualquier tipo de síntomas o señales) al menos una de las siguientes condiciones:</p> <p>Haber sido diagnosticadas con una enfermedad crónica (como la hipertensión arterial, diabetes, entre otras), trastorno de personalidad u otras alteraciones conductuales.</p> <p>Haber consultado o llevado tratamientos con médicos especialistas (en psiquiatría, por ejemplo), psicólogos o profesionales de la salud mental.</p> <p>Haber tenido consigo (p tener actualmente) medicamentos prescritos.</p> <p>Recordar poco o mucho sobre algunos medicamentos permanentes (aunque no los estén utilizando (por cualquier razón, voluntaria o involuntariamente) como nombre de los productos e indicación de cómo suministrarlos, lugar donde lo dispensaban.</p> <p>Algún dato del diagnóstico, aunque no recuerda mayor información, como: el momento de su vida cuando fue diagnosticada y por cuánto tiempo, los episodios de crisis vividos y el círculo de apoyo que obtuvo, el nombre del establecimiento (s) de salud utilizado (s) e incluso el del profesional que le atendía o diagnóstico, etc.</p>	Mujer retornada haciendo uso de un espacio profesional donde puede comentar sobre su percepción y condición de salud.

EMPODERAMIENTO DE SUS DERECHOS COMO MUJER	<p><i>Ser informada de sus derechos y de las Leyes específica para la protección y ejercicio de los mismos.</i></p>	<p><i>Mujer retornada sin auto-reconocimiento como titular de derechos y desconocedora del marco normativo que incluye su derecho a tener una vida libre de violencia.</i></p> <p><i>Mujer retornada con historial (oficial y no oficial) y/o relato como víctima de abuso, violencia y discriminación.</i></p>	<p>Mujer retornada en proceso de empoderamiento de sus derechos como mujer y como migrante en ciclo de retorno.</p>
	<p><i>Apoyo económico.</i></p> <p><i>Igualdad y no discriminación de las mujeres en su participación económica.</i></p> <p><i>Las ofertas de empleo deberán ser anunciadas sobre la base de los requisitos exigibles para su desempeño, sin tener como criterio de aceptabilidad el sexo.</i></p> <p><i>Promoción y Protección al derecho a la propiedad y a ser protegida en la conservación y defensa de los mismos.</i></p>	<p><i>Mujer retornada sin fuente de ingresos económicos aun cuando cuenta con condiciones necesarias para emplearse.</i></p> <p><i>Mujer retornada con historial en el expediente de una o más prescripción médica (por enfermedad crónica, trastornos y/o alteración psicológica diagnosticados) sin seguimiento, ni recursos económicos o apoyo para retomar tratamiento.</i></p> <p><i>Mujer retornada sin igualdad de oportunidades y de trato, tanto en los cupos que se asignen (para capacitación laboral, o del mejoramiento laboral) como en los contenidos que se impartan.</i></p> <p><i>Mujer retornada sin reconocimiento del valor económico y la contribución esencial y equivalente del trabajo reproductivo, doméstico y del cuidado, que realiza. Ejemplo: actividades como la gestación y el cuidado de infantes, la preparación de alimentos, la recolección de agua, las compras de provisiones, los quehaceres domésticos y la atención de la salud familiar, incluido el cuidado y mantenimiento de la unidad doméstica y de sus miembros.</i></p>	<p>Mujer retornada con al menos una fuente de ingresos. Para los casos de mujeres con trastornos psicológicos y enfermedades crónicas que les imposibilite trabajar son orientadas para buscar recursos legales (procesos pendientes de aceptación de herencia, pensiones por sobrevivencia, viudez, procesos de devoluciones FSV-ISSS, procesos de pagos que no le han dado a la usuaria ya sea por parte de personas naturales como jurídicas, etc.)</p>
	<p><i>Igualdad y no discriminación de géneros en las actividades correspondientes a las disciplinas deportivas y culturales, dirigidas a contribuir al desarrollo físico saludable, al enriquecimiento y desarrollo de talentos artísticos.</i></p>	<p><i>Mujer retornada (cumpliendo prescripción médica), a pesar de estar habilitada de todas las facultades para iniciar o reincorporarse cursos libres y/o capacitaciones alternativas, no tiene acceso a ningún centro de formación.</i></p>	<p>Mujer retornada con tratamiento médico o psicológico insertada en una comunidad formativa, cultural y/o deportiva.</p>

	<p><i>Derecho a recibir información calificada sobre servicios de prevención de riesgos en salud; y, el derecho a la atención integral.</i></p> <p><i>Igualdad y equidad en los servicios, gratuitos y de calidad, de salud integral.</i></p> <p><i>Recibir información científica, educación, normas de higiene, prevención, detección y atención a riesgos en salud sexual y salud reproductiva, con especial consideración a las infecciones de transmisión sexual y el Virus de inmunodeficiencia Humana/Síndrome de inmunodeficiencia Adquirida.</i></p>	<p><i>Mujer retornada con condicionantes de salud (física o mental) sin asistencia profesional.</i></p> <p><i>Mujer retornada sin acceso a información y educación científica y actualizada, adecuada a la condición de salud y su ciclo vital, oportuna, veraz, suficiente y completa sobre el ejercicio responsable de la sexualidad, auto cuidado y prevención de riesgos en salud sexual y salud reproductiva, así como acceso a los servicios públicos de información, atención preventiva y curativa correspondientes.</i></p>	<p>Mujer retornada ha reestablecido sus chequeos con profesionales de la salud, y les da seguimiento.</p>
	<p><i>Acceso a vivienda ("debido a lo elevado que están los alquileres").</i></p>	<p><i>Mujer retornada sin vivienda y sin opciones o propuestas de apoyo temporal.</i></p>	<p>Mujer retornada cuenta con al menos una opción como unidad habitacional.</p>
ELEVACIÓN DE RESILIENCIA	<p><i>Apoyo familiar.</i></p>	<p><i>Mujer retornada no cuenta con familiares, por consanguinidad o simpatía, para apoyarse.</i></p>	<p>Mujer retornada cuenta con apoyo de personas jurídicas y naturales de su confianza.</p>
	<p><i>Acercarlos programas (llevar personas) a las comunidades para dar a conocer todos los programas. Hacer conexión con las comunidades. Hacer anuncios para dar a conocerlos programas (hacer uso de redes y medios de comunicación).</i></p>	<p><i>Mujer retornada sin acceso a programas específicos para mujeres en su territorio, ya sea a través de organizaciones de mujeres, OG y ONG.</i></p>	<p>Mujer retornada cuenta con acceso a programas específicos en su territorio, para su desarrollo personal.</p>

4.1.7. Mujeres adultas mayores

PERFIL		MUJERES ADULTAS MAYORES	
CONCEPTO		Mujeres retornadas que haya cumplido sesenta años de edad.	
PROPUESTA DE VINCULACIÓN CON INSTITUCIONES		Ciudad Mujer; Ministerio de Salud; Ministerio de Cultura; Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología; Consejo Nacional de Atención Integral a los Programas de los Adultos Mayores; Instituto Nacional de Pensiones de los Empleados Públicos; Ministerio de Desarrollo Territorial; Procuraduría General de la República; Representantes locales (alcaldía, sectores productivos, servicio, etc), Organizaciones de la sociedad civil, academia, y ONG.	
COMPONENTES DEL PROTOCOLO	CATEGORÍAS DE ANÁLISIS		
	Necesidades de las mujeres retornadas	Características de vulnerabilidad priorizadas	Indicadores
MANEJO DE EMOCIONES	<p><i>Ser escuchadas.</i></p>	<p><i>Adulta mayor en condición de abandono, que no cuenta con ningún tipo de apoyo (directo o indirecto) ya sea de familiares o amistades.</i></p> <p><i>Adulta mayor quien no es atendida ni escuchada por las personas que le rodean, incluyendo la cuidadora o cuidador oficial.</i></p> <p><i>Adulta mayor a quien no le consultan en todos aquellos asuntos que fueren de su interés; impidiendo así su participación y comunicación en actividades que la involucran, ya sea de manera directa o indirecta.</i></p> <p><i>Adulta mayor con bajo nivel de autoestima, manifestando a través de cualquier medio un sentimiento de inutilidad.</i></p>	<p>Adulta mayor haciendo uso de un espacio profesional donde puede comentar sobre su percepción y condición de vida.</p>
EMPODERAMIENTO DE SUS DERECHOS COMO MUJER	<p><i>Ser informada de sus derechos y de las Leyes específicas para sus derechos.</i></p> <p><i>Recibir protección contra abuso o malos tratos de cualquier índole; asistencia especializada de cualquier tipo para su bienestar y asistencia jurídica gratuita para la defensa de sus derechos.</i></p>	<p><i>Adulta mayor sin auto-reconocimiento como titular de derechos y desconocedora de su derecho a tener una vida libre de violencia.</i></p> <p><i>Adulta mayor con historial (oficial y no oficial) como víctima de negligencia, abuso, violencia.</i></p>	<p>Adulta mayor reconociendo sus derechos como mujer.</p>

	<p>Apoyo económico.</p> <p>Recibir alimentación, transporte y tener vivienda adecuada.</p> <p>No ser discriminado en razón de su edad, sexo o cualquier otra condición.</p> <p>Recibir asistencia médica, geriátrica y gerontológica, en forma oportuna y eficaz. Recibir oportunamente pensión por retiro o cuotas subsidiarias para gastos personales y a que se revise periódicamente su pensión a fin de adecuarla al costo de vida vigente.</p> <p>Medidas especiales, prestaciones y servicios de atención integral a las personas adultas mayores, que garanticen su seguridad social y el desarrollo de sus capacidades vocacionales, creativas, asociativas y educativas.</p>	<p>Adulta mayor sin recursos propios ni apoyo económico de personas naturales y jurídicas.</p> <p>Adulta mayor en condiciones de vida dentro de la extrema pobreza; es decir, sin necesidades básicas cubiertas en lo mínimo (alimentación diaria, vivienda con alto grado de vulnerabilidad, vestuario, salud, protección).</p> <p>Adulta mayor con relatos, síntomas y señales de discriminación por su edad. Expediente clínico (en cualquier establecimiento de salud) por causales asociadas a conductas auto-destructivas.</p> <p>Adulta mayor obligada a realizar labores o trabajos que no sean acordes a sus posibilidades o condiciones físicas o que menoscaben su dignidad.</p> <p>Adulta mayor que recibe malos tratos, poca o nula consideración y tolerancia por parte de la familia, y la sociedad.</p>	<p>Adulta mayor ejerciendo sus derechos.</p> <p>Adultas mayores en condición de abandono son orientadas y auxiliadas para recibir asistencia médica, psicológica.</p> <p>Adultas mayores en condición de abandono son orientadas y apoyadas para gestionar pensión universal.</p> <p>Adulta mayor retornada cuenta con al menos una opción como unidad habitacional.</p>
<p>ELEVACIÓN DE RESILIENCIA</p>	<p>Apoyo familiar y refuerzo de vínculos</p>	<p>Adulta mayor retornada que no vive al lado de su familia, con dignidad.</p> <p>Adulta mayor que no cuenta con un ambiente</p>	<p>Adulta mayor recibiendo apoyo a través de las instancias respectivas del Estado. Adulta</p>

	<p>familiares. Acercar los programas (llevar personas) alas comunidades para dar a conocer todos los programas. Hacer conexión con las comunidades. Hacer anuncios para dar a conocer los programas (hacer uso de redes y medios de comunicación).</p>	<p>que satisfaga sus necesidades características en esta etapa de la vida. <i>Adulta mayor que vive en un ambiente de negligencia, violencia y discriminación.</i></p>	<p>mayor disfrutando de las bondades de este ciclo del desarrollo humano, útil a la sociedad, entendiéndose éste como el aprovechamiento máximo de sus experiencias adquiridas participando activamente en el desarrollo de sus capacidades y habilidades.</p>
--	--	--	---

4.1.8. Mujeres con niveles educativos nulos y/o básicos

PERFIL		MUJERES CON NIVELES EDUCATIVOS NULOS Y/O BÁSICOS	
CONCEPTO		Mujeres retornadas que haya cumplido sesenta años de edad.	
PROPUESTA DE VINCULACIÓN CON INSTITUCIONES		Ciudad Mujer; Ministerio de Trabajo y Previsión Social; Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa; Ministerio de Cultura; Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología; Representantes locales (alcaldía, sectores productivos, servicio, etc.), Organizaciones de la sociedad civil, academia, y ONG.	
COMPONENTES DEL PROTOCOLO	CATEGORÍAS DE ANÁLISIS		Indicadores
	Necesidades de las mujeres retornadas	Características de vulnerabilidad priorizadas	
MANEJO DE EMOCIONES	Ser escuchadas.	<p>Mujer retornada indica nunca haber ido a la escuela o comenta que no sabe leer ni escribir.</p> <p>Mujer retornada relata cómo siempre quiso tener la oportunidad para "prepararse" pero únicamente fue un "par de años" a la escuela.</p> <p>Mujer retornada explica que "hizo" hasta "X" (inferior a noveno grado de educación básica en El Salvador,) pero demuestra no recordar si terminó o no ese grado indicado.</p> <p>Mujer retornada manifiesta no recordar "hasta qué grado llegó".</p>	Mujer retornada haciendo uso de un espacio profesional donde puede comentar sobre su situación formativa y de escolaridad.
EMPODERAMIENTO DE SUS DERECHOS COMO MUJER	Ser informada de sus derechos y de las Leyes específicas para sus derechos.	<p>Mujer retornada sin auto-reconocimiento como titular de derechos y desconocedora del marco normativo, que incluye su derecho a tener una vida libre de violencia.</p> <p>Mujer retornada con historial (oficial y no oficial) y/o relato como víctima de abuso, violencia y discriminación.</p>	Mujer retornada en proceso de empoderamiento de sus derechos como mujer y como migrante en ciclo de retorno.
	<p>Apoyo económico.</p> <p>Igualdad y no discriminación de las mujeres en su participación económica.</p> <p>Las ofertas de empleo deberán ser anunciadas sobre la base de los requisitos exigibles para su desempeño, sin tener como criterio de aceptabilidad el sexo.</p>	<p>Mujer retornada sin fuente de ingresos económicos propios o de sus seres queridos.</p> <p>Mujer retornada con perfil académico reducido sin embargo cuenta con experiencia variada y con disponibilidad inmediata para realizar actividades en puestos básicos, a pesar de ello no cuenta con oportunidades reales en su territorio.</p> <p>Mujer retornada sin recursos económicos o apoyo para auto-emplearse o auto-emplear a su ser querido.</p> <p>Mujer retornada sin igualdad de oportunidades y de trato, tanto en los cupos que se asignen (para capacitación laboral, o de formación de habilidades) como en los contenidos que se impartan.</p> <p>Mujer retornada sin reconocimiento del valor.</p>	Mujer retornada con al menos una fuente de ingresos. Para los casos de mujeres con niveles básicos de escolaridad pero con disponibilidad de aprender oficio u otras habilidades son orientadas para acceder a oportunidades de formación.

	<p><i>Promoción y Protección al derecho a la propiedad y a ser protegida en la conservación y defensa de los mismos.</i></p>	<p><i>económico y la contribución esencial (que presta a las personas que le rodean) y equivalente del trabajo reproductivo, doméstico y del cuidado (respecto del trabajo productivo remunerado); ejemplo: actividades como la gestación y el cuidado de infantes, la preparación de alimentos, la recolección de agua, las compras de provisiones, los quehaceres domésticos y la atención de la salud familiar, incluido el cuidado y mantenimiento de la unidad doméstica y de sus miembros.</i></p>	
	<p><i>Igualdad y no discriminación de las personas por razones de sexo como objetivo fundamental a lograr en todas las actividades educativas.</i></p> <p><i>igualdad y no discriminación de géneros en las actividades correspondientes a las disciplinas deportivas y culturales, dirigidas a contribuir al desarrollo físico saludable, al enriquecimiento y desarrollo de talentos artísticos e intelectuales.</i></p>	<p><i>Mujer retornada con niveles nulos o básicos de educación formal no tiene acceso a ningún centro de estudios o de formación.</i></p>	<p>Mujer retornada con niveles nulos o básicos de educación formal insertada en una comunidad educativa, cultural y/o deportiva.</p>
	<p><i>Derecho a recibir servicios de prevención de riesgos en salud; y, el derecho a la atención integral.</i></p> <p><i>Igualdad y equidad en los servicios, gratuitos y de calidad, de salud integral.</i></p>	<p><i>Mujer retornada con vulnerabilidad educativa (cero o pocos años de escolaridad) sin asistencia de profesionales de la salud.</i></p> <p><i>Acceso a información y educación científica y actualizada, adecuada al ciclo vital, oportuna, veraz, suficiente y completa sobre el ejercicio responsable de la sexualidad, auto cuidado y prevención de riesgos en salud sexual y salud reproductiva, así como acceso a los servicios públicos de información, atención preventiva y curativa correspondientes.</i></p> <p><i>Mujer retornada sin educación mínima en salud, sin información básica, normas de higiene, prevención, detección y atención a riesgos en salud sexual y salud reproductiva, con especial consideración a las infecciones de</i></p>	<p>Mujer retornada con bajos o nulos niveles educativos está recibiendo asistencia profesionales en salud, y les da seguimiento.</p>

		<p><i>transmisión sexual y</i></p> <p><i>el Virus de inmunodeficiencia Humana/Síndrome de inmunodeficiencia Adquirida.</i></p>	
	<p><i>Acceso a vivienda ("debido a lo elevado que están los alquileres").</i></p>	<p><i>Mujer retornada sin vivienda y sin opciones reales de compra al corto y mediano plazo.</i></p>	<p>Mujer retornada cuenta con al menos una opción como unidad habitacional.</p>
<p>ELEVACIÓN DE RESILIENCIA</p>	<p><i>Apoyo familiar.</i></p> <p><i>Acceso a programas a través de organizaciones de mujeres.</i></p> <p><i>Acercarlos programas (llevar personas) a las comunidades para dar a conocer todos los servicios de las ventanillas en el territorio. Hacer conexión con las comunidades. Hacer anuncios para dar a conocerlos programas (hacer uso de redes y medios de comunicación).</i></p>	<p><i>Mujer retornada no cuenta con familiares, por consanguineidad o simpatía, para apoyarse.</i></p>	<p>Mujer retornada cuenta con apoyo de personas allegadas y/o de su confianza para superarse.</p>

4.1.9. Mujeres menores de dieciocho años hipersexualizadas

PERFIL	MUJERES, MENORES DE DIECIOCHO AÑOS, HIPERSEXUALIZADAS		
CONCEPTO	Mujer retornada, menor de dieciocho años, hipersexualizada (con o sin auto-reconocimiento de la condición) ya sea antes, durante o después del viaje; siendo víctima de algún tipo de las siguientes vulneraciones: inicio de actividad sexual temprana, aborto, madre adolescente, prostitución, abuso, violencia sexual, pornografía, Enfermedades de Transmisión Sexual (ETS), etc.		
PROPUESTA DE VINCULACIÓN CON INSTITUCIONES	Ciudad Mujer; Ministerio de Trabajo y Previsión Social; Comisión Nacional de la Micro y Pequeña Empresa; Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia; Ministerio de Cultura; Fiscalía General de la República; Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia; Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología; Representantes locales (alcaldía, sectores productivos, servicio, etc.); Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), academia, y ONG.		
COMPONENTES DEL PROTOCOLO	CATEGORÍAS DE ANÁLISIS		Indicadores
	Necesidades de las mujeres retornadas	Características de vulnerabilidad priorizadas	
MANEJO DE EMOCIONES	Ser escuchadas.	<p>Mujer retornada relata tener o haber tenido compañero (s) de vida.</p> <p>Mujer retornada indica haber tenido uno o más abortos.</p> <p>Mujer retornada explica haber vivido uno o más embarazos.</p> <p>Mujer retornada manifiesta ser madre.</p> <p>Mujer retornada expresa de alguna forma (aunque no se auto-reconozca o nombre como víctima) haber vivido abuso sexual, pornografía, violencia sexual, prostitución, ETS, entre otros.</p>	Mujer retornada haciendo uso de un espacio profesional donde comenta sobre su situaciones de vulnerabilidad que vivió o está viviendo a causa de una hipersexualización.
EMPODERAMIENTO DE SUS DERECHOS COMO MUJER	Ser informada de sus derechos y de las Leyes específicas para sus derechos.	<p>Mujer retornada sin auto-reconocimiento como titular de derechos y desconocedora del marco normativo, que incluye su derecho a tener una vida libre de violencia.</p> <p>Mujer retornada con historial (oficial y no oficial) y/o relato como víctima de abuso, violencia y discriminación (con o sin auto-reconocimiento como tal).</p>	Mujer retornada en proceso de empoderamiento de sus derechos como mujer y como migrante en ciclo de retorno.
	<p>Apoyo económico.</p> <p>Igualdad y no discriminación de las mujeres en su participación económica.</p> <p>Las ofertas de empleo y como aprendices deberán ser anunciadas sobre la base de los</p>	<p>Mujer retornada sin fuente de ingresos económicos propios o de sus seres queridos.</p> <p>Mujer retornada con menos de dieciocho años, abierta al aprendizaje, con habilidades en la virtualidad y a la vez con disponibilidad para realizar actividades en puestos básicos, sin embargo, a pesar de este perfil no cuenta con oportunidades laborales (según el Art. 59, 60 y 63 de la LEPINA) como tampoco de aprendices (según el Art. 61 y 62 de la LEPINA) reales en su territorio.</p> <p>Mujer retornada sin recursos económicos o</p>	Mujer retornada con al menos una fuente de ingresos inmediata o al corto plazo.

	<p>requisitos exigibles para su desempeño, sin tener como criterio de aceptabilidad el sexo.</p> <p>Promoción y Protección al derecho a la propiedad y posesión y a ser protegida en la conservación y defensa de los mismos.</p>	<p>apoyo para auto-emplearse o auto-emplear a sus seres queridos.</p> <p>Mujer retornada sin reconocimiento del valor económico y la contribución esencial (que presta a las personas que le rodean) y equivalente del trabajo reproductivo, doméstico y del cuidado (respecto del trabajo productivo remunerado), ejemplo: actividades como la gestación y el cuidado de infantes, la preparación de alimentos, la recolección de agua, las compras de provisiones, los quehaceres domésticos y la atención de la salud familiar, incluido el cuidado y mantenimiento de la unidad doméstica y de sus miembros.</p>	
	<p>Igualdad y no discriminación de las personas por razones de sexo como objetivo fundamental a lograr en todas las actividades educativas.</p> <p>Igualdad y no discriminación de géneros en las actividades correspondientes a las disciplinas deportivas y culturales, dirigidas a contribuir al desarrollo físico saludable, al enriquecimiento y desarrollo de talentos artísticos e intelectuales.</p>	<p>Mujer retornada sin oportunidad de incorporarse a formación técnico-profesional y sin acceso a centro de estudios o de capacitación.</p>	<p>Mujer retornada hipersexualizada insertada en una comunidad educativa, cultural, deportiva, formativa.</p>
	<p>Derecho a recibir servicios de prevención de riesgos en salud, y el derecho a la atención integral.</p> <p>Igualdad y equidad en los servicios, gratuitos y de calidad, de salud integral.</p>	<p>Mujer retornada hipersexualizada sin asistencia de profesionales de la salud.</p> <p>Acceso a información y educación científica y actualizada, adecuada al ciclo vital, oportuna, veraz, suficiente y completa sobre el ejercicio de su derecho a la salud, así como acceso a los servicios públicos de información, atención preventiva y curativa correspondientes para ella y su familia.</p>	<p>Mujer retornada hipersexualizada está recibiendo ella y su familia asistencia profesional en salud, y les dan seguimiento.</p>

	<p>Acceso a vivienda ("debido a lo elevado que están los alquileres").</p>	<p>Mujer retornada hipersexualizada sin un lugar seguro para vivir ella, sus dependientes y sus cuidadores.</p> <p>Mujer retornada y su familia sin opciones reales de adquirir al corto y mediano plazo su unidad habitacional.</p>	<p>Mujer retornada cuenta con al menos una opción como unidad habitacional.</p>
<p>ELEVACIÓN DE RESILIENCIA</p>	<p>Apoyo familiar.</p> <p>Acceso a programas a través de organizaciones de mujeres.</p> <p>Acercar los programas (llevar personas) a las comunidades para dar a conocer todos los servicios de las ventanillas en el territorio. Hacer conexión con las comunidades.</p> <p>Hacer anuncios para dar a conocer los programas (hacer uso de redes y medios de comunicación).</p>	<p>Mujer retornada no cuenta con familiares, por consanguinidad o simpatía, para apoyarse.</p>	<p>Mujer retornada cuenta con apoyo de personas allegadas y/o de su confianza para superarse.</p>

Atención a mujeres migrantes en proceso de reinserción

5.1. Perfil del personal para brindar atención a mujeres migrantes retornadas en los procesos de reinserción

La Dirección de Atención a Personas Retornadas, contará con el personal más competente para desempeñar las funciones que se establecen en las Ventanillas de Atención a Persona Retornadas, buscando una atención integral con los recursos con los que cuenta la oficina. En caso de no contar con algún servicio, la persona en territorio deberá ser capaz de establecer alianzas con instituciones territoriales a los cuales sea pertinente hacer referencia que tengan los servicios que complementen la atención.

La formación profesional del personal, deberá ser humanista para brindar orientación, atención y seguimiento a las mujeres retornadas, y cuando sea necesario, a familiares o personas cercanas a la misma. Sin embargo, hay que hacer énfasis en la importancia, por sobre todo, de la sensibilización de la servidora y servidor público en estas Ventanillas.

Este personal de atención a personas retornadas, deberá estar en constante sensibilización y formación en el área de derechos humanos de las mujeres, perspectiva de género, migraciones y retorno, marco legal vigente a nivel nacional e internacional relacionado a la migración y personas retornadas.

El equipo deberá contar, al menos, con los siguientes conocimientos y habilidades:

1. Conocimiento y sensibilización respecto las causas y consecuencias de la migración, especialmente en la etapa del retorno.
2. Conocimiento y sensibilización en género, derechos humanos de las mujeres, y atención psicosocial.



3. Conocimiento e interpretación de la legislación local, nacional e internacional aplicable a personas retornadas.
4. Buenas relaciones interpersonales, para el establecimiento de alianzas estratégicas con organizaciones e instituciones en el territorio.
5. Conocimiento de los recursos internos disponibles de las Oficinas de Atención a Personas Retornadas.
6. Conocimiento de todas las posibles condiciones de ser niña, adolescente y mujer retornada.
7. Interés en proponer soluciones viables y resolver problemáticas de manera responsable en la atención de mujeres retornadas.
8. Comunicación asertiva con las usuarias, fundamentada en la escucha activa y empática a las necesidades que demandan.
9. Habilidades blandas desarrolladas: capacidad de trabajar en equipo, buena comunicación, desarrollo de la creatividad, sentido de la responsabilidad y compromiso con las mujeres migrantes retornadas, resiliencia y adaptación al cambio.
10. Otras competencias laborales en la administración pública.

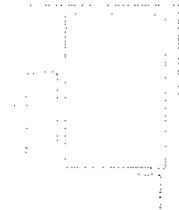
5.2. Ruta de atención a las mujeres retornadas

Con base a necesidades e intereses de las mujeres retornadas se define la ruta de atención cuando se establecen las prioridades. Cada ruta de atención establece los pasos a seguir para garantizar una efectiva y eficaz atención en las Ventanillas de Atención a Personas Retornadas. La ruta incluye medidas específicas de atención de acuerdo a las vulneraciones que presenta cada mujer retornada. Al margen del perfil, y como una de las innovaciones del Protocolo es que siempre se maneja la derivación de la usuaria a servicios como el empoderamiento de derechos humanos y el trabajo del manejo de emociones.

Los pasos del servicio de reinserción desde las Ventanillas son diez (de los cuales siete son con la usuaria presente mientras que tres de ellos no requieren que la usuaria esté presente) Cabe mencionar que el proceso de reinserción puede iniciar con la derivación de la Ventanilla de Recepción (ubicada en la GAM) sin embargo debido a que no todas las mujeres en condición de retorno pasan necesariamente por la GAM se plantea a continuación los pasos a partir de la Ventanilla Departamental.

Tabla 5
Ruta de atención hacia mujeres en condición de retorno

Línea de Acción	Pasos del Protocolo (*)	Componentes del Protocolo		
		Manejo de emociones	Empoderamiento de sus derechos humanos como mujer	Elevación de Resiliencia
Atención	1 Bienvenida, Empatía (Rapport), Escucha activa.** (E)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servidores y servidoras sensibilizadas. ✓ Ambientación. ✓ Interacción horizontal. 		
	2 Información de los servicios que se prestan.** (E)		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dar a conocer los servicios que se ofrecen: - No adelantar adjudicaciones. - Transmitir certeza. - Uso de lenguaje no técnico (detallando los servicios directos y ampliado). 	
	3 Creación o actualización de expediente.*** (I)	(Ver en seguimiento)	(Ver en seguimiento)	(Ver en seguimiento)



Vinculación	4 Preparación. (I)	(Ver en seguimiento)	(Ver en seguimiento)	(Ver en seguimiento)
	5 Análisis de Necesidades. (I)	(Ver en seguimiento)	(Ver en seguimiento)	(Ver en seguimiento)
	6 Identificación de opciones reales de apoyo en el territorio. (E)	<ul style="list-style-type: none"> ✓Localización de instituciones. ✓Análisis de posibilidades 	<ul style="list-style-type: none"> ✓Contactar lugares seleccionados para derivaciones y corroborar canales de coordinación y procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓Realizar alianzas con socios territoriales tradicionales y no tradicionales, para: <ul style="list-style-type: none"> - Opción laboral. - Asistencia humanitaria. - Dar a conocer servicios, al mismo tiempo que se hará conexión con mujeres retornadas en el territorio.
	7 Vinculación	<ul style="list-style-type: none"> ✓Emisión de referencia (s), según perfil, hacia instituciones u organismos territoriales que brindan los servicios acordes a necesidades de la usuaria, considerando las terapias psicológicas como primer paso. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓Apoyo en la generación de lazos de las mujeres retornadas y su comunidad como titular de derechos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓Identificación de las mujeres retornadas y la culminación de sus procesos a los que fueron referidas.
8 Actividades colectivas con Mujeres retornadas. **** (E)	<ul style="list-style-type: none"> ✓Coordinación con instituciones para asistencia psicológica 	<ul style="list-style-type: none"> ✓Coordinar con instituciones. Asistencia personalizada para empoderamiento de derechos de las mujeres. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓Preparación y coordinación con instituciones, actividades para elaborar proyecto de vida. 	

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Facilitar y apoyar la creación de lazos y vínculos como base para elaborar proyecto de vida. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Orientar acceso y mantención de la usuaria, tanto en los servicios como develar necesidad de un proyecto de vida. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinar con instituciones realización de encuentros para: <ul style="list-style-type: none"> - Brindar herramientas de autocuido. - Socializar con pares. - Elaborar proyecto de vida.
Reins			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sensibilización con familiares. ✓ Facilitación y acompañamiento de actividades de dispersión. ✓ Facilitación de los procesos de reivindicación de sus derechos: <ul style="list-style-type: none"> - Asesorías para acceder a más servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener comunicación, con mujer retornada y encargados del servicios para auxiliar el proceso de cara al ejercicio y goce de sus derechos.
erción	<p>9 Proyecto de vida. (E)</p>			
	<p>10 Acompañamiento. (E)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Despejar dudas de mujeres retornadas en su proceso. 		

* Indicación sobre el nivel de actuación/funcionamiento en cada paso.

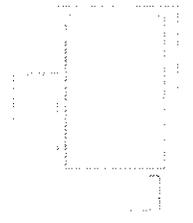
** Pasos comunes a realizar en esta línea de acción ya sea en Ventanilla de Recepción o Departamental.

*** El procedimiento debe ser realizado por la Ventanilla Departamental, con base a las diferentes condiciones y requerimientos en cada caso, de manera completa o parcial y según apoyos brindados desde la Ventanilla de Recepción.

**** Derivación inmediata a Ciudad Mujer como usuaria de los servicios personales en los módulos de Empoderamiento de sus Derechos y Atención Psicológica.

SEGUIMIENTO:

Para hacer efectiva las referencias y vinculaciones establecidas, las personas encargadas de cada Ventanilla territorial (o departamental), se harán cargo de realizar el seguimiento de cada mujer retornada, el cual será establecido de manera personalizada con la usuaria, donde se determinarán los mecanismos de seguimiento a utilizar y la periodicidad en que se realizarán. El componente fuerte



del seguimiento, será la territorialización del proceso, en el que haya acercamientos constantes entre la persona encargada de Ventanilla y la mujer retornada.

3 Creación o actualización de expediente:

Incluir en expediente situaciones de salud u otro expresados (por mujer retornada) y observada o indicada (por servidores) ya sea fisiológica o mental. Indagar en ficha si hubo aplicación de los principios y lineamientos de atención en salud mental en el recibimiento.

Llenar expediente con resultados de la exploración y condiciones de vulnerabilidad, seguido del análisis de las referencias hechas para que la mujer sea atendida en otras entidades de apoyo en la obtención de ingresos.

4 Preparación:

Actualizar expediente con información proporcionada por la usuaria. Cotejar información, consultar datos en sistema de la DGME y otros actores que hayan anotado alguna observación (ya sea en la GAMI, Ventanilla de Recepción e incluso por cualquier instancia antes del arribo de la usuaria a El Salvador).

5 Análisis de necesidades:

Exploración sobre competencias, aspiraciones (orientaciones personales), y círculo de apoyo.

Determinar el perfil, según condiciones del caso.

5.3. Atención específica de acuerdo a perfiles identificados

5.3.1. Madres solteras

PERFIL		MADRES SOLTERAS		
COMPONENTES DEL PROTOCOLO	PROPUESTA DEL SERVICIO SEGÚN LÍNEA DE ACCIÓN (PROCEDIMIENTOS)			
	Atención	Vinculación	Reinserción	
MANEJO DE EMOCIONES	<p>1 Bienvenida, Rapport, Escucha activa:</p> <p><i>Servidores públicos sensibilizados dan una bienvenida cálida a la mujer retornada, en un ambiente seguro.</i></p> <p><i>Ambientación del lugar; socialmente (para lograr una compenetración del caso) y físicamente (para lograr una armonía con el servicio especializado a mujeres retornadas).</i></p> <p><i>La interacción es de "orden" horizontal y con altos estándares de profesionalismo por parte del personal de las ventanillas quienes no solo practican en todas las conversaciones, con las mujeres retornadas, la escucha activa sino también que la han interiorizado.</i></p>	<p>6 Identificación de opciones reales de apoyo en el territorio:</p> <p><i>Localizar en el territorio las instituciones gubernamentales y no gubernamentales de asistencia. Ejemplo: Establecimientos con servicios de guarderías, redes de apoyo de grupos de madres solteras.</i></p> <p><i>Analizar los programas-servicios- proyectos donde será referida.</i></p> <p><i>Reconocimiento de lugares/establecimientos (a ser referida) y actualización de coordinaciones (para las mujeres retornadas que tengan opciones en su mismo lugar de domicilio y/o que prefieran estas derivaciones en lugar de trasladarse al centro de Ciudad Mujer que le corresponda). Ejemplo: MTPS, CONAMY.PE, MINED, Representantes locales (alcaldía, sectores productivos, servicio, etc.), Organizaciones de la sociedad civil, Academia, y ONG 's. (Nota: se exceptúa Ciudad Mujer debido a los altos estándares de servicio y cobertura).</i></p> <p>7 Vinculación:</p> <p><i>Emisión de referencia de la madre soltera retornada, hacia instituciones u organismos territoriales que brindan los servicios</i></p>	<p>9 Proyecto de vida:</p> <p><i>Facilitar y apoyar la creación de potenciales lazos y vínculos, de la mujer retornada con los programas y sus pares, de los lugares donde fue referida; situación que constituirá una base de fortalecimiento a tener cuando se inicie la elaboración de su proyecto de vida.</i></p> <p>10 Acompañamiento:</p> <p><i>Acompañar a través de la orientación ante el requerimiento de la mujer retornada para despejar dudas e incluso para hablar de su caso (sobre progresos-limitantes-obstáculos-desafíos).</i></p> <p><i>Seguimiento de la atención psicológica que recibe la madre soltera.</i></p>	

		<p>acordes a necesidades de la usuaria, considerando las terapias psicológicas como primer paso.</p> <p>8 Actividades colectivas con Mujeres retornadas:</p> <p>Coordinar con instituciones como al centro de Ciudad Mujer (que corresponda al lugar de domicilio de la usuaria) la atención personal en asistencia psicológica.</p>	
<p>EMPODERAMIENTO DE SUS DERECHOS COMO MUJER</p>	<p>2 Información de los servicios que se prestan:</p> <p>Dar a conocer amablemente la gama de servicios que se prestan, teniendo los siguientes cuidados:</p> <p>-No adjudicando verbal o corporalmente algún servicio "específico" para su caso en particular.</p> <p>-Transmitir certeza que el apoyo a recibir será real sin crear falsas expectativas de ninguna índole.</p> <p>-Brindar de forma concreta y con lenguaje no técnico el detalle de la oferta tanto de los servicios directos como de los ampliados. Los primeros son los servicios que se prestan sin la intervención de terceros ya sea a nivel nacional como en el territorio, es decir el acompañamiento y seguimiento de casos, derivaciones y acceso directo a servicios brindados por otras instituciones en el territorio, actividades interinstitucionales, programas propios de la Dirección General de Vinculación con</p>	<p>6 Identificación de opciones reales de apoyo en el territorio:</p> <p>Analizar los lugares y sus programas-servicios-proyectos donde será derivada.</p> <p>7 Vinculación:</p> <p>Generación de lazos de la madre soltera retornada y su comunidad como titular de derechos.</p> <p>8 Actividades colectivas con Mujeres retornadas:</p> <p>Coordinar con instituciones como al centro de Ciudad Mujer (que corresponda al lugar de domicilio de la usuaria) la atención personal para el empoderamiento de sus DDHH.</p>	<p>9 Proyecto de vida:</p> <p>Orientar la elaboración del proyecto de vida con enfoque de derecho.</p> <p>10 Acompañamiento:</p> <p>Para el caso de aquellas mujeres retornadas que colaboran con el trabajo reproductivo en sus hogares, se deberán incluir o pedir que asista con al menos un miembro de su grupo familiar (para proceso de visibilización y reconocimiento del apoyo que representa encargarse de los cuidados a la casa y los seres que lo requieran como: niñas, niños, adolescentes, adultos mayores, etc.).</p> <p>Facilitación y acompañamiento en los procesos de aprendizaje (incluye curriculas de educación, dispersión cultural y deportiva) facilitando una culminación responsable.</p> <p>Acompañar y brindar asesoría sobre sus derechos.</p> <p>Facilitar y apoyar el sostenimiento de los tratamientos, chequeos y controles correspondientes.</p> <p>Seguimiento del proceso para garantizar el proceso de empoderamiento de derechos de la madre soltera.</p>

	<p><i>Salvadoreños en el Exterior. Se entenderá por servicios ampliados, aquellos a los que son derivadas las mujeres para ser desarrollados por otras instituciones.</i></p>		
<p>ELEVACIÓN DE RESILIENCIA</p>		<p>6 Identificación de opciones reales de apoyo en el territorio:</p> <p><i>Revisión del mapeo territorial, según domicilio para posibles derivaciones.</i></p> <p><i>Se realiza el análisis de las posibilidades reales de apoyo a referir.</i></p> <p><i>Realizar alianzas con socios territoriales tradicionales y no tradicionales; como es el caso del sector servicio (ejemplo: comedores, radios comunitarias, perifoneos, supermercados, etc.), producción y otros en el territorio para dar a conocer todos los servicios y programas que ofrecen las ventanillas para las mujeres retornadas y sus familias, y a la vez para hacer conexión con la población meta y sus comunidades.</i></p> <p>7 Vinculación:</p> <p><i>Identificación de las madres solteras retornadas y la culminación de sus procesos a los que fueron referidas.</i></p> <p>8 Actividades colectivas con Mujeres retornadas:</p> <p><i>Se prepara junto a Ciudad Mujer (por ejemplo) la actividad colectiva para elaborar un Proyecto de Vida.</i></p>	<p>9 Proyecto de vida:</p> <p><i>Coordinar con instituciones como al centro de Ciudad Mujer (que corresponda al lugar de domicilio de la usuaria) la realización de encuentros con el objetivo de brindar herramientas para el auto-cuidado, socializar con sus pares y elaborar un proyecto de vida en el país.</i></p> <p>10 Acompañamiento:</p> <p><i>Mantener comunicación, con mujer retornada y encargados del programa/proyecto donde fue vinculada, de manera que se auxilie en cualquier requerimiento del proceso para hacer efectiva la reinserción laboral fuera del hogar y/o la condición como receptoras de pensión universal.</i></p> <p><i>Seguimiento para hacer efectiva la referencia y vinculación de la madre soltera retomada, con el proceso con el que se vinculó y garantizar que la usuaria goce de sus derechos y desarrolle su capacidad de resiliencia.</i></p>

5.3.2. Mujeres con discapacidad

PERFIL		MUJERES CON DISCAPACIDAD		
COMPONENTES DEL PROTOCOLO	PROPUESTA DEL SERVICIO SEGUN LINEA DE ACCIÓN (PROCEDIMIENTOS)			
	Atención	Vinculación	Reinserción	
MANEJO DE EMOCIONES	<p>1 Bienvenida, Rapport, Escucha activa:</p> <p><i>Servidores públicos sensibilizados dan una bienvenida cálida a la mujer retornada, en un ambiente seguro.</i></p> <p><i>Ambientación del lugar; socialmente (para lograr una compenetración del caso) y físicamente (para lograr una armonía con el servicio especializado a mujeres retornadas).</i></p> <p><i>La interacción es de "orden" horizontal y con altos estándares de profesionalismo por parte del personal de las ventanillas quienes no solo practican en todas las conversaciones, con las mujeres retornadas, la escucha activa sino también que la han interiorizado.</i></p>	<p>6 Identificación de opciones reales de apoyo en el territorio:</p> <p><i>Localizar en el territorio las instituciones gubernamentales y no gubernamentales de asistencia. Ejemplo: Organizaciones comunales, municipales, departamentales para el desarrollo de habilidades personales con mujeres con discapacidad.</i></p> <p><i>Analizar los programas-servicios- proyectos donde será referida.</i></p> <p><i>Reconocimiento de lugares/establecimientos (a ser referida) y actualización de coordinaciones (para las mujeres retornadas que tengan opciones en su mismo lugar de domicilio y/o que prefieran estas derivaciones en lugar de trasladarse al centro de Ciudad Mujer que le corresponda). Ejemplo: MTPS, CONAMYPE, MINED, Representantes locales (alcaldía, sectores productivos, servicio, etc.), Organizaciones de la sociedad civil, Academia, y ONG's. (Nota: se exceptúa Ciudad Mujer debido a los altos estándares de servicio y cobertura).</i></p> <p>7 Vinculación:</p> <p><i>Emisión de referencia de la mujer retornada con discapacidad, hacia instituciones u organismos territoriales que brindan los servicios acordes a necesidades de la usuaria,</i></p>	<p>9 Proyecto de vida:</p> <p><i>Facilitar y apoyar la creación de potenciales lazos y vínculos, de la mujer retornada con los programas y sus pares, de los lugares donde fue referida; situación que constituirá una base de fortalecimiento a tener cuando se inicie la elaboración de su proyecto de vida.</i></p> <p>10 Acompañamiento:</p> <p><i>Acompañar a través de la orientación ante el requerimiento de la mujer retornada para despejar dudas e incluso para hablar de su caso (sobre progresos-limitantes-obstáculos-desafíos).</i></p> <p><i>Seguimiento de la atención psicológica que recibe la mujer retornada con discapacidad.</i></p>	

		<p><i>considerando las terapias psicológicas como primer paso.</i></p> <p>8 Actividades colectivas con Mujeres retornadas:</p> <p><i>Coordinar con instituciones como la sede de Ciudad Mujer (que corresponda al lugar de domicilio de la usuaria) la atención personal en asistencia psicológica.</i></p>	
<p>EMPODERAMIENTO DE SUS DERECHOS COMO MUJER</p>	<p>2 Información de los servicios que se prestan:</p> <p><i>Dar a conocer amablemente la gama de servicios que se prestan, teniendo los siguientes cuidados:</i></p> <p><i>-No adjudicando verbal o corporalmente algún servicio "específico" para su caso en particular.</i></p> <p><i>-Transmitir certeza que el apoyo a recibir será real sin crear falsas expectativas de ninguna índole.</i></p> <p><i>-Brindar de forma concreta y con lenguaje no técnico el detalle de la oferta tanto de los servicios directos como de los ampliados. Los primeros son los servicios que se prestan sin la intervención de terceros ya sea a nivel nacional como en el territorio, es decir el acompañamiento y seguimiento de casos, derivaciones y acceso directo a servicios brindados por otras instituciones en el territorio, actividades interinstitucionales, programas propios de la Dirección General de Vinculación con</i></p>	<p>6 Identificación de opciones reales de apoyo en el territorio:</p> <p><i>Analizar los lugares y sus programas-servicios-proyectos donde será derivada.</i></p> <p>7 Vinculación:</p> <p><i>Generación de lazos de la mujer retornada con discapacidad y su comunidad como titular de derechos.</i></p> <p>8 Actividades colectivas con Mujeres retornadas:</p> <p><i>Coordinar con instituciones como al centro de Ciudad Mujer (que corresponda al lugar de domicilio de la usuaria) la atención personal para el empoderamiento de sus DDHH.</i></p>	<p>9 Proyecto de vida:</p> <p><i>Orientar la elaboración del proyecto de vida con enfoque de derecho.</i></p> <p>10 Acompañamiento:</p> <p><i>Para el caso de aquellas mujeres retornadas que colaboran con el trabajo reproductivo en sus hogares, se deberán incluir o pedir que asista con al menos un miembro de su grupo familiar (para proceso de visibilización y reconocimiento del apoyo que representa encargarse de los cuidados a la casa y los seres que lo requieran como: niñas, niños, adolescentes, adultos mayores, etc.).</i></p> <p><i>Facilitación y acompañamiento en los procesos de aprendizaje (incluye currículas de educación, dispersión cultural y deportiva) facilitando una culminación responsable.</i></p> <p><i>Acompañar y brindar asesoría sobre sus derechos.</i></p> <p><i>Facilitar y apoyar el sostenimiento de los tratamientos, chequeos y controles correspondientes.</i></p> <p><i>Seguimiento del proceso para garantizar el proceso de empoderamiento de derechos de la mujer retornada con discapacidad.</i></p>

	<p><i>Salvadoreños en el Exterior. Se entenderá por servicios ampliados, aquellos a los que son derivadas las mujeres para ser desarrollados por otras instituciones.</i></p>		
<p>ELEVACIÓN DE RESILIENCIA</p>		<p>6 Identificación de opciones reales de apoyo en el territorio:</p> <p><i>Revisión del mapeo territorial, según domicilio para posibles derivaciones.</i></p> <p><i>Se realiza el análisis de las posibilidades reales de apoyo a referir.</i></p> <p><i>Realizar alianzas con socios territoriales tradicionales y no tradicionales; como es el caso del sector servicio (ejemplo: comedores, radios comunitarias, perfomeros, supermercados, etc.), producción y otros en el territorio para dar a conocer todos los servicios y programas que ofrecen las ventanillas para las mujeres retornadas y sus familias, y a la vez para hacer conexión con la población meta y sus comunidades.</i></p> <p>7 Vinculación:</p> <p><i>Identificación de las mujeres retornadas con discapacidad y la culminación de sus procesos a los que fueron referidas.</i></p> <p>8 Actividades colectivas con Mujeres retornadas:</p> <p><i>Se prepara junto a Ciudad Mujer (por ejemplo) la actividad colectiva para elaborar un Proyecto de Vida.</i></p>	<p>9 Proyecto de vida:</p> <p><i>Coordinar con instituciones como la sede de Ciudad Mujer (que corresponda al lugar de domicilio de la usuaria) la realización de encuentros con el objetivo de brindar herramientas para el auto-cuido, socializar con sus pares y elaborar un proyecto de vida en el país.</i></p> <p>10 Acompañamiento:</p> <p><i>Mantener comunicación, con mujer retornada y encargados del programa/proyecto donde fue vinculada, de manera que se auxilie en cualquier requerimiento del proceso para hacer efectiva la reinserción laboral fuera del hogar. y/o la condición como receptoras de pensión universal.</i></p> <p><i>Seguimiento para hacer efectiva la referencia y vinculación de la mujer con discapacidad retornada, con el proceso con el que se vinculó y garantizar que la usuaria goce de sus derechos y desarrolle su capacidad de resiliencia.</i></p>

5.3.3. Mujeres de pueblos indígenas y de grupos étnicos minoritarios

PERFIL	MUJERES DE PUEBLOS INDÍGENAS Y DE GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS		
COMPONENTES DEL PROTOCOLO	PROPUESTA DEL SERVICIO SEGÚN LÍNEA DE ACCIÓN (PROCEDIMIENTOS)		
	Atención	Vinculación	Reinserción
MANEJO DE EMOCIONES	<p>1 Bienvenida, Rapport, Escucha activa:</p> <p>Servidores públicos sensibilizados dan una bienvenida cálida a la mujer retornada, en un ambiente seguro.</p> <p>Ambientación del lugar; socialmente (para lograr una penetración del caso) y físicamente (para lograr una armonía con el servicio especializado a mujeres retornadas).</p> <p>La interacción es de "orden" horizontal y con altos estándares de profesionalismo por parte del personal de las ventanillas quienes no solo practican en todas las conversaciones, con las mujeres retornadas, la escucha activa sino también que la han interiorizado.</p>	<p>6 Identificación de opciones reales de apoyo en el territorio:</p> <p>Localizar en el territorio las instituciones gubernamentales y no gubernamentales de asistencia. Ejemplo: Unidad de Salud más cercana, servicios psicológicos de ayuda a la comunidad, establecimientos de apoyo para "toma de presión, y glucosa"; para hacer las derivaciones necesarias.</p> <p>Analizar los programas-servicios- proyectos donde será referida.</p> <p>Reconocimiento de lugares/establecimientos (a ser referida) y actualización de coordinaciones (para las mujeres retornadas que tengan opciones en su mismo lugar de domicilio y/o que prefieran estas derivaciones en lugar de trasladarse al centro de Ciudad Mujer que le corresponda). Ejemplo: MTPS, CONAMYPE, MINED, Representantes locales (alcaldía, sectores productivos, servicio, etc.), Organizaciones de la sociedad civil, Academia, y ONG's. (Nota: se exceptúa Ciudad Mujer debido a los altos estándares de servicio y cobertura).</p> <p>7 Vinculación:</p> <p>Emisión de referencia de la mujer retornada de los pueblos originarios y de grupos étnicos minoritarios, hacia instituciones u organismos territoriales que</p>	<p>9 Proyecto de vida:</p> <p>Facilitar y apoyar la creación de potenciales lazos y vínculos, de la mujer retornada con los programas y sus pares, de los lugares donde fue referida; situación que constituirá una base de fortalecimiento a tener cuando se inicie la elaboración de su proyecto de vida.</p> <p>10 Acompañamiento:</p> <p>Acompañar a través de la orientación ante el requerimiento de la mujer retornada para despejar dudas e incluso para hablar de su caso (sobre progresos-limitantes-obstáculos-desafíos).</p> <p>Seguimiento de la atención psicológica que recibe la mujer retornada perteneciente a pueblos originarios y de grupos étnicos minoritarios.</p>

		<p>brindan los servicios acordes a necesidades de la usuaria, considerando las terapias psicológicas como primer paso.</p> <p>8 Actividades colectivas con Mujeres retornadas:</p> <p>Coordinar con instituciones como la sede de Ciudad Mujer. (que corresponda al lugar de domicilio de la usuaria) la atención personal en asistencia psicológica.</p>	
<p>EMPODERAMIENTO DE SUS DERECHOS COMO MUJER</p>	<p>2 Información de los servicios que se prestan:</p> <p>Dar a conocer amablemente la gama de servicios que se prestan, teniendo los siguientes cuidados:</p> <p>-No adjudicando verbal o corporalmente algún servicio "específico" para su caso en particular.</p> <p>-Transmitir certeza que el apoyo a recibir será real sin crear falsas expectativas de ninguna índole.</p> <p>-Brindar de forma concreta y con lenguaje no técnico el detalle de la oferta tanto de los servicios directos como de los ampliados. Los primeros son los servicios que se prestan sin la intervención de terceros ya sea a nivel nacional como en el territorio, es decir el acompañamiento y seguimiento de casos, derivaciones y acceso directo a servicios brindados por otras instituciones en el territorio, actividades interinstitucionales, programas propios de la Dirección General de</p>	<p>6 Indagación de opciones reales de apoyo en el territorio:</p> <p>Analizar los lugares y sus programas-servicios-proyectos donde será derivada.</p> <p>7 Vinculación:</p> <p>Generación de lazos de la mujer retornada de los pueblos indígenas y otros grupos minoritarios étnicos y su comunidad como titular de derechos.</p> <p>8 Actividades colectivas con Mujeres retornadas:</p> <p>Coordinar con instituciones como al centro de Ciudad Mujer. (que corresponda al lugar de domicilio de la usuaria) la atención personal para el empoderamiento de sus DDHH.</p>	<p>9 Proyecto de vida:</p> <p>Orientar la elaboración del proyecto de vida con enfoque de derecho.</p> <p>10 Acompañamiento:</p> <p>Para el caso de aquellas mujeres retornadas que colaboran con el trabajo reproductivo en sus hogares, se deberán incluir o pedir que asista con al menos un miembro de su grupo familiar (para proceso de visibilización y reconocimiento del apoyo que representa encargarse de los cuidados a la casa y los seres que lo requieran como: niñas, niños, adolescentes, adultos mayores, etc.).</p> <p>Facilitación y acompañamiento en los procesos de aprendizaje (incluye currículas de educación, dispersión cultural y deportiva) facilitando una culminación responsable.</p> <p>Acompañar y brindar asesoría sobre sus derechos.</p> <p>Facilitar y apoyar el sostenimiento de los tratamientos, chequeos y controles correspondientes.</p> <p>Seguimiento del proceso para garantizar el proceso de empoderamiento de derechos de la mujer retornada de pueblos originarios y de grupos étnicos minoritarios.</p>

	<p>Vinculación con Salvadoreños en el Exterior. Se entenderá por servicios ampliados, aquellos a los que son derivadas las mujeres para ser desarrollados por otras instituciones.</p>		
<p>ELEVACIÓN DE RESILIENCIA</p>		<p>6 Identificación de opciones reales de apoyo en el territorio:</p> <p>Revisión del mapeo territorial, según domicilio para posibles derivaciones.</p> <p>Se realiza el análisis de las posibilidades reales de apoyo a referir.</p> <p>Realizar alianzas con socios territoriales tradicionales y no tradicionales; como es el caso del sector servicio (ejemplo: comedores, radios comunitarias, perifoneos, supermercados, etc.), producción y otros en el territorio para dar a conocer todos los servicios y programas que ofrecen las ventanillas para las mujeres retornadas y sus familias, y a la vez para hacer conexión con la población meta y sus comunidades.</p> <p>7 Vinculación:</p> <p>Identificación de las mujeres retornadas de los pueblos indígenas y grupos étnicos minoritarios y la culminación de sus procesos a los que fueron referidas.</p> <p>8 Actividades colectivas con Mujeres retornadas:</p> <p>Se prepara junto a Ciudad Mujer (por ejemplo) la actividad colectiva para elaborar un Proyecto de Vida.</p>	<p>9 Proyecto de vida:</p> <p>Coordinar con instituciones como al centro de Ciudad Mujer (que corresponda al lugar de domicilio de la usuaria) la realización de encuentros con el objetivo de brindar herramientas para el auto-cuido, socializar con sus pares y elaborar un proyecto de vida en el país.</p> <p>10 Acompañamiento:</p> <p>Mantener comunicación, con mujer retornada y encargados del programa/proyecto donde fue vinculada, de manera que se auxilie en cualquier requerimiento del proceso para hacer efectiva la reinserción laboral fuera del hogar y/o la condición como receptoras de pensión universal.</p> <p>Seguimiento para hacer efectiva la referencia y vinculación de la mujer retornada de pueblos indígenas y grupos étnicos minoritarios, con el proceso con el que se vinculó y garantizar que la usuaria goce de sus derechos y desarrolle su capacidad de resiliencia.</p>

5.3.4. Mujeres de la población LGBTI

PERFIL	MUJERES DE LA POBLACIÓN LGBTI		
COMPONENTES DEL PROTOCOLO	PROPUESTA DEL SERVICIO SEGÚN LÍNEA DE ACCIÓN (PROCEDIMIENTOS)		
	Atención	Vinculación	Reinserción
MANEJO DE EMOCIONES	<p>1 Bienvenida, Rapport, Escucha activa:</p> <p><i>Servidores públicos sensibilizados dan una bienvenida cálida a la mujer retornada, en un ambiente seguro.</i></p> <p><i>Ambientación del lugar; socialmente (para lograr una compenetración del caso) y físicamente (para lograr una armonía con el servicio especializado a mujeres retornadas).</i></p> <p><i>La interacción es de "orden" horizontal y con altos estándares de profesionalismo por parte del personal de las ventanillas quienes no solo practican en todas las conversaciones, con las mujeres retornadas, la escucha activa sino también que la han interiorizado.</i></p>	<p>6 Identificación de opciones reales de apoyo en el territorio:</p> <p><i>Localizar en el territorio las instituciones gubernamentales y no gubernamentales de asistencia. Ejemplo: Unidad de Salud más cercana, servicios psicológicos de ayuda a la comunidad, establecimientos de apoyo para "toma de presión, y glucosa"; para hacer las derivaciones necesarias.</i></p> <p><i>Analizar los programas-servicios- proyectos donde será referida.</i></p> <p><i>Reconocimiento de lugares/establecimientos (a ser referida) y actualización de coordinaciones (para las mujeres retornadas que tengan opciones en su mismo lugar de domicilio y/o que prefieran estas derivaciones en lugar de trasladarse al centro de Ciudad Mujer que le corresponda). Ejemplo: MTPS, CONAMYPE, MINED, Representantes locales (alcaldía, sectores productivos, servicio, etc.), Organizaciones de la sociedad civil, Academia, y ONG's, como COMCAVIS-Trans, Asociación Entre Amigos, ASPID (Arcoiris), Federeación LGBTI. (Nota: se exceptúa Ciudad Mujer debido a los altos estándares de servicio y cobertura).</i></p> <p>7 Vinculación:</p> <p><i>Emisión de referencia de la mujer retornada de la</i></p>	<p>9 Proyecto de vida:</p> <p><i>Facilitar y apoyar la creación de potenciales lazos y vínculos, de la mujer retornada con los programas y sus pares, de los lugares donde fue referida; situación que constituirá una base de fortalecimiento a tener cuando se inicie la elaboración de su proyecto de vida.</i></p> <p>10 Acompañamiento:</p> <p><i>Acompañar a través de la orientación ante el requerimiento de la mujer retornada para despejar dudas e incluso para hablar de su caso (sobre progresos-limitantes-obstáculos-desafíos).</i></p> <p><i>Seguimiento de la atención psicológica que recibe la mujer retornada de la población LGBTI.</i></p>

		<p>población LGBTI, hacia instituciones u organismos territoriales que brindan los servicios acordes a necesidades de la usuaria, considerando las terapias psicológicas como primer paso.</p> <p>8 Actividades colectivas con Mujeres retornadas:</p> <p>Coordinar con instituciones como al centro de Ciudad Mujer (que corresponda al lugar de domicilio de la usuaria) la atención personal en asistencia psicológica.</p>	
<p>EMPODERAMIENTO DE SUS DERECHOS COMO MUJER</p>	<p>2 Información de los servicios que se prestan:</p> <p><i>Dar a conocer amablemente la gama de servicios que se prestan, teniendo los siguientes cuidados:</i></p> <p>-No adjudicando verbal o corporalmente algún servicio "específico" para su caso en particular.</p> <p>-Transmitir certeza que el apoyo a recibir, será real sin crear falsas expectativas de ninguna índole.</p> <p>-Brindar de forma concreta y con lenguaje no técnico el detalle de la oferta tanto de los servicios directos como de los ampliados. Los primeros son los servicios que se prestan sin la intervención de terceros ya sea a nivel nacional como en el territorio, es decir el acompañamiento y seguimiento de casos, derivaciones y acceso directo a servicios brindados por otras instituciones en el territorio, actividades interinstitucionales,</p>	<p>6 Identificación de opciones reales de apoyo en el territorio:</p> <p><i>Analizar los lugares y sus programas-servicios-proyectos donde será derivada.</i></p> <p>7 Vinculación:</p> <p><i>Generación de lazos de la mujer, retornada de la población LGBTI y su comunidad como titular de derechos.</i></p> <p>8 Actividades colectivas con Mujeres retornadas:</p> <p><i>Coordinar con instituciones como al centro de Ciudad Mujer, (que corresponda al lugar de domicilio de la usuaria) la atención personal para el empoderamiento de sus DDHH.</i></p>	<p>9 Proyecto de vida:</p> <p><i>Orientar la elaboración del proyecto de vida con enfoque de derecho.</i></p> <p>10 Acompañamiento:</p> <p><i>Para el caso de aquellas mujeres retomadas que colaboran con el trabajo reproductivo en sus hogares, se deberán incluir o pedir que asista con al menos un miembro de su grupo familiar, (para proceso de visibilización y reconocimiento del apoyo que representa encargarse de los cuidados a la casa y los seres que lo requieran como: niñas, niños, adolescentes, adultos mayores, etc.).</i></p> <p><i>Facilitación y acompañamiento en los procesos de aprendizaje (incluye currículas de educación, dispersión cultural y deportiva) facilitando una culminación responsable.</i></p> <p><i>Acompañar y brindar asesoría sobre sus derechos.</i></p> <p><i>Facilitar y apoyar el sostenimiento de los tratamientos, chequeos y controles correspondientes.</i></p> <p><i>Seguimiento del proceso para garantizar el proceso de empoderamiento de derechos de la mujer de la población LGBTI.</i></p>

	<p><i>programas propios de la Dirección General de Vinculación con el Exterior. Se entenderá por servicios ampliados, aquellos e los que son derivadas las mujeres para ser desarrollados por otras instituciones.</i></p>		
<p>ELEVACIÓN DE RESILIENCIA</p>		<p>6 Identificación de opciones reales de apoyo en el territorio:</p> <p><i>Revisión del mapeo territorial, según domicilio para posibles derivaciones.</i></p> <p><i>Se realiza el análisis de las posibilidades reales de apoyo a referir.</i></p> <p><i>Realizar alianzas con socios territoriales tradicionales y no tradicionales; como es el caso del sector servicio (ejemplo: comedores, radios comunitarias, perfoneos, supermercados, etc.), producción y otros en el territorio para dar a conocer todos los servicios y programas que ofrecen las ventanillas para las mujeres retornadas y sus familias, y a la vez para hacer conexión con la población meta y sus comunidades.</i></p> <p>7 Vinculación: <i>Identificación de las mujeres retornadas de la población LGBTI y la culminación de sus procesos a los que fueron referidas.</i></p> <p>8 Actividades colectivas con Mujeres retornadas:</p> <p><i>Se prepara junto a Ciudad Mujer (por ejemplo) la actividad colectiva para elaborar un Proyecto de Vida.</i></p>	<p>9. Proyecto de vida:</p> <p><i>Coordinar con instituciones como el centro de Ciudad Mujer (que corresponda al lugar de domicilio de la usuaria) la realización de encuentros con el objetivo de brindar herramientas para el auto-cuido, socializar con sus pares y elaborar un proyecto de vida en el país.</i></p> <p>10. Acompañamiento:</p> <p><i>Mantener comunicación, con mujer retornada y encargados del programa/proyecto donde fue vinculada, de manera que se auxilie en cualquier requerimiento del proceso para hacer efectiva la reinserción laboral fuera del hogar y/o la condición como receptoras de pensión universal.</i></p> <p><i>Seguimiento para hacer efectiva la referencia y vinculación de la mujer de la comunidad LGBTI retornada, con el proceso con el que se vinculó y garantizar que la usuaria goce de sus derechos y desarrolle su capacidad de resiliencia.</i></p>

5.3.5. Mujeres gestantes

PERFIL		MUJERES GESTANTES		
COMPONENTES DEL PROTOCOLO	PROPUESTA DEL SERVICIO SEGÚN LÍNEA DE ACCIÓN (PROCEDIMIENTOS)			
	Atención	Vinculación	Reinserción	
MANEJO DE EMOCIONES	<p>1 Bienvenida, Rapport, Escucha activa:</p> <p><i>Servidores públicos sensibilizados dan una bienvenida cálida a la mujer retornada, en un ambiente seguro.</i></p> <p><i>Ambientación del lugar; socialmente (para lograr una compenetración del caso) y físicamente (para lograr una armonía con el servicio especializado a mujeres retornadas).</i></p> <p><i>La interacción es de "orden" horizontal y con altos estándares de profesionalismo por parte del personal de las ventanillas quienes no solo practican en todas las conversaciones, con las mujeres retornadas, la escucha activa sino también que la han interiorizado.</i></p>	<p>6 Identificación de opciones reales de apoyo en el territorio:</p> <p><i>Localizar en el territorio las instituciones gubernamentales y no gubernamentales de asistencia. Ejemplo: Unidad de Salud más cercana, servicios psicológicos de ayuda a la comunidad, establecimientos de apoyo para "toma de presión, y glucosa"; para hacer las derivaciones necesarias.</i></p> <p><i>Analizar los programas-servicios- proyectos donde será referida.</i></p> <p><i>Reconocimiento de lugares/establecimientos (a ser referida) y actualización de coordinaciones (para las mujeres retornadas que tengan opciones en su mismo lugar de domicilio y/o que prefieran estas derivaciones en lugar de trasladarse a la sede de Ciudad Mujer que le corresponda). Ejemplo: MTPS, CONAMYPE, Representantes locales (alcaldía, sectores productivos, servicio, etc.), Organizaciones de la sociedad civil, Academia, y, ONG's. (Nota: se exceptúa Ciudad Mujer debido a los altos estándares de servicio y cobertura).</i></p>	<p>9 Proyecto de vida:</p> <p><i>Facilitar y apoyar la creación de potenciales lazos y vínculos, de la mujer retornada con los programas y sus pares, de los lugares donde fue referida; situación que constituirá una base de fortalecimiento a tener cuando se inicie la elaboración de su proyecto de vida.</i></p>	
		<p>7 Vinculación:</p>	<p>10 Acompañamiento:</p> <p><i>Acompañar a través de la orientación ante el requerimiento de la mujer retornada para despejar dudas e incluso para hablar de su caso (sobre progresos-limitantes-obstáculos-desafíos).</i></p> <p><i>Seguimiento de la atención psicológica que recibe la mujer gestante retornada.</i></p>	

		<p><i>Emisión de referencia de la mujer retornada gestante, hacia instituciones u organismos territoriales que brindan los servicios acordes a necesidades de la usuaria, considerando las terapias psicológicas como primer paso.</i></p> <p>8 Actividades colectivas con Mujeres retornadas:</p> <p><i>Coordinar con instituciones como al centro de Ciudad Mujer (que corresponda al lugar de domicilio de la usuaria) la atención personal en asistencia psicológica.</i></p>	
<p>EMPODERAMIENTO DE SUS DERECHOS COMO MUJER</p>	<p>2 Información de los servicios que se prestan:</p> <p><i>Dar a conocer amablemente la gama de servicios que se prestan, teniendo los siguientes cuidados:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -No adjudicando verbal o corporalmente algún servicio "específico" para su caso en particular. -Transmitir certeza que el apoyo a recibir será real sin crear falsas expectativas de ninguna índole. -Brindar de forma concreta y con lenguaje no técnico el detalle de la oferta tanto de los servicios directos como de los ampliados. Los primeros son los servicios que se prestan sin la intervención de terceros ya sea a nivel nacional como en el territorio, es decir el acompañamiento y seguimiento de casos, derivaciones y acceso directo a servicios brindados por otras instituciones en el territorio, actividades interinstitucionales, 	<p>6 Identificación de opciones reales de apoyo en el territorio:</p> <p><i>Analizar los lugares y sus programas-servicios-proyectos donde será derivada.</i></p> <p>7 Vinculación:</p> <p><i>Generación de lazos de la mujer gestante retornada y su comunidad como titular de derechos.</i></p> <p>8 Actividades colectivas con Mujeres retornadas:</p> <p><i>Coordinar con instituciones como al centro de Ciudad Mujer (que corresponda al lugar de domicilio de la usuaria) la atención personal para el empoderamiento de susDDHH.</i></p>	<p>9 Proyecto de vida:</p> <p><i>Orientar la elaboración del proyecto de vida con enfoque de derecho.</i></p> <p>10 Acompañamiento:</p> <p><i>Para el caso de aquellas mujeres retornadas que colaboran con el trabajo reproductivo en sus hogares, se deberán incluir o pedir que asista con al menos un miembro de su grupo familiar (para proceso de visibilización y reconocimiento del apoyo que representa encargarse de los cuidados a la casa y los seres que lo requieran como: niñas, niños, adolescentes, adultos mayores, etc.).</i></p> <p><i>Facilitación y acompañamiento en los procesos de aprendizaje (incluye currículas de educación, dispersión cultural y deportiva) facilitando una culminación responsable.</i></p> <p><i>Acompañar y brindar asesoría sobre sus derechos.</i></p> <p><i>Facilitar y apoyar el sostenimiento de los tratamientos, chequeos y controles correspondientes.</i></p> <p><i>Seguimiento del proceso para garantizar el proceso de empoderamiento de derechos de la mujer retornada gestante.</i></p>

	<p>programas propios de la Dirección General de Vinculación con Salvadoreños en el Exterior. Se entenderá por servicios ampliados, aquellos a los que son derivadas las mujeres para ser desarrollados por otras instituciones.</p>		
<p>ELEVACIÓN DE RESILIENCIA</p>		<p>6 Indagación de opciones reales de apoyo en el territorio:</p> <p><i>Revisión del mapeo territorial, según domicilio para posibles derivaciones.</i></p> <p><i>Se realiza el análisis de las posibilidades reales de apoyo a referir.</i></p> <p><i>Realizar alianzas con socios territoriales tradicionales y no tradicionales; como es el caso del sector servicio (ejemplo: comedores, radios comunitarias, perifoneos, supermercados, etc.), producción y otros en el territorio para dar a conocer todos los servicios y programas que ofrecen las ventanillas para las mujeres retornadas y sus familias, y a la vez para hacer conexión con la población meta y sus comunidades.</i></p> <p>7 Vinculación:</p> <p><i>Identificación de las mujeres retornadas gestantes y la culminación de sus procesos a los que fueron referidas.</i></p> <p>8 Actividades colectivas con Mujeres retornadas:</p> <p><i>Se prepara junto a Ciudad Mujer. (por ejemplo) la actividad colectiva para elaborar un Proyecto de Vida.</i></p>	<p>9 Proyecto de vida:</p> <p><i>Coordinar con instituciones como el centro de Ciudad Mujer. (que corresponda al lugar de domicilio de la usuaria) la realización de encuentros con el objetivo de brindar herramientas para el auto-cuido, socializar con sus pares y elaborar un proyecto de vida en el país.</i></p> <p>10 Acompañamiento:</p> <p><i>Mantener comunicación, con mujer retornada y encargados del programa/proyecto donde fue vinculada, de manera que se auxilie en cualquier requerimiento del proceso para hacer efectiva la reinserción laboral fuera del hogar y/o la condición como receptoras de pensión universal.</i></p> <p><i>Seguimiento para hacer efectiva la referencia y vinculación de la mujer retornada gestante, con el proceso con el que se vinculó y garantizar que la usuaria goce de sus derechos y desarrolle su capacidad de resiliencia.</i></p>

5.3.6. Mujeres con prescripciones médicas o profesionales

PERFIL		MUJERES CON PRESCRIPCIONES MÉDICAS O PROFESIONALES		
COMPONENTES DEL PROTOCOLO		PROPUESTA DEL SERVICIO SEGUN LÍNEA DE ACCIÓN (PROCEDIMIENTOS)		
		Atención	Vinculación	Reinserción
MANEJO DE EMOCIONES	<p>1 Bienvenida, Empatía (Rapport), Escucha activa:</p> <p><i>Servidores públicos sensibilizados dan una bienvenida cálida a la mujer retornada, en un ambiente seguro y confidencial.</i></p> <p><i>Ambientación del lugar; socialmente (para lograr una compenetración del caso) y físicamente con una decoración amigable.</i></p> <p><i>La interacción es de "orden" horizontal y con altos estándares de profesionalismo por parte del personal de las ventanillas, quienes no solo practican en todas las conversaciones la escucha activa sino también que la han interiorizado.</i></p>	<p>6 Identificación de opciones reales de apoyo en el territorio:</p> <p><i>Localizar en el territorio las instituciones gubernamentales y no gubernamentales de asistencia (para este procedimiento es necesario contar con un mapeo actualizado). Ejemplo: Unidad de Salud más cercana, servicios psicológicos de ayuda a la comunidad, establecimientos de apoyo para "toma de presión, y glucosa"; para hacer las derivaciones necesarias.</i></p> <p><i>Se realiza el análisis de todas las posibilidades, en el territorio, que constituyan apoyos reales donde pueda ser referida.</i></p> <p><i>Reconocimiento de lugares/establecimientos (a ser referida) y actualización de coordinaciones (para las mujeres retornadas que tengan opciones en su mismo lugar de domicilio y/o que prefieran estas derivaciones en lugar de trasladarse al centro de Ciudad Mujer que le corresponda). Ejemplo: MTPS, CONAMYPE, MINED, Representantes locales (alcaldía, sectores productivos, servicio, etc.), Organizaciones de la sociedad civil, Academia, y ONG's. (Nota: se exceptúa Ciudad Mujer debido a los altos estándares de servicio y cobertura).</i></p> <p>7 Vinculación:</p> <p><i>Emisión de referencia de la mujer retornada con prescripción médica o profesional, hacia instituciones</i></p>	<p>9 Proyecto de vida:</p> <p><i>Facilitar y apoyar la creación de potenciales lazos y vínculos, de la mujer retornada con los programas y sus pares, de los lugares donde fue referida; situación que constituirá una base de fortalecimiento a tener cuando se inicie la elaboración de su proyecto de vida.</i></p> <p>10 Acompañamiento:</p> <p><i>Acompañar a través de la orientación ante el requerimiento de la mujer retornada para despejar dudas e incluso para hablar de su caso; sobre progresos-limitantes-obstáculos-desafíos, como puede ser requerimientos de apoyo con niñas, niños y adolescentes a su cargo.</i></p> <p><i>Seguimiento de la atención psicológica que reciben las mujeres con prescripciones médicas o profesionales.</i></p>	

		<p>u organismos territoriales que brindan los servicios acordes a necesidades de la usuaria, considerando las terapias psicológicas como primer paso.</p> <p>8 Actividades colectivas con Mujeres retornadas:</p> <p>Coordinar con instituciones como al centro de Ciudad Mujer o la Unidad de Salud (que corresponda al lugar de domicilio de la usuaria) la atención personal en asistencia psicológica para ella y algún ser querido.</p>	
<p>EMPODERAMIENTO DE SUS DERECHOS COMO MUJER</p>	<p>2 Información de los servicios que se prestan:</p> <p><i>Dar a conocer amablemente la gama de servicios que se prestan, teniendo los siguientes cuidados:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -No adelantando, de manera escrita, verbal o corporalmente, la adjudicación de algún servicio "específico" para su caso en particular. -Transmitir certeza que el apoyo a recibir, será real sin crear falsas expectativas de ninguna índole. -Brindar de forma concreta y con lenguaje no técnico el detalle de la oferta tanto de los servicios directos como los ampliados. Los primeros son los servicios que se prestan sin la intervención de terceros, ya sea a nivel nacional como en el territorio, es decir: <p><i>El acompañamiento y seguimiento de casos;</i></p> <p><i>Derivaciones y acceso directo a servicios</i></p>	<p>6 Identificación de opciones reales de apoyo en el territorio:</p> <p><i>Contactar los lugares seleccionados para derivaciones y corroborar canales de coordinación y procesos, así como los programas-servicios-proyectos per se donde será derivada para la formación en DDHH</i></p> <p>7 Vinculación:</p> <p><i>Generación de lazos de la mujer retornada con prescripción médica o profesional y su comunidad como titular de derechos.</i></p> <p>8 Actividades colectivas con Mujeres retornadas:</p> <p><i>Coordinar con instituciones como al centro de Ciudad Mujer (que corresponda al lugar de domicilio de la usuaria) la atención personal para el empoderamiento de sus DDHH.</i></p>	<p>9 Proyecto de vida:</p> <p><i>Orientar la entrada y mantención de la usuaria al servicio derivado. Así como la necesidad de la elaboración de un proyecto de vida con enfoque de derecho</i></p> <p>10 Acompañamiento:</p> <p><i>Para el caso de aquellas mujeres retornadas que colaboran con el trabajo reproductivo en sus hogares, se deberán incluir o pedir, que asista con al menos un miembro de su grupo familiar (para proceso de visibilización y reconocimiento del apoyo que representa encargarse de los cuidados a la casa y los seres que lo requieran como: niñas, niños, adolescentes, personas en condición de cuidado particular, etc.).</i></p> <p><i>Facilitación y acompañamiento en los procesos de aprendizaje (incluye currículas de educación, dispersión cultural y deportiva) facilitando una culminación responsable.</i></p> <p><i>Facilitar y apoyar el sostenimiento de los</i></p>

	<p><i>brindados por otras instituciones;</i></p> <p><i>Actividades interinstitucionales;</i></p> <p><i>Programas propios de la Dirección General de Vinculación con Salvadoreños en el Exterior.</i></p> <p>Se entenderá por servicios ampliados, aquellos a los que son derivadas las mujeres para ser desarrollados por otras instituciones.</p>		<p><i>tratamientos, chequeos y controles correspondientes.</i></p> <p><i>Facilitación de los procesos de reivindicación de sus derechos (DESC); brindando asesoría para acceder a servicios que le permitan el ejercicio de sus derechos vulnerados y violentados, y facilitando una culminación responsable de los procesos iniciados.</i></p> <p><i>Seguimiento del proceso para garantizar el proceso de empoderamiento de derechos de la mujer retornada con prescripción médica o profesional.</i></p>
<p>ELEVACIÓN DE RESILIENCIA</p>		<p>6 Identificación de opciones reales de apoyo en el territorio:</p> <p><i>Realizar alianzas con socios territoriales tradicionales y no tradicionales; como es el caso del sector servicio (ejemplo: comedores, almacenes, supermercados, agencias, distribuidoras, etc.), producción y otros con un doble objetivo: por un lado para conectar a la mujer retornada de manera que pueda ser considerada en la incorporación a través de su fuerza laboral, y por otro lado para establecer las coordinaciones necesarias que permitan brindar un apoyo a la misma por medio de vales (u otra figura para asistencia humanitaria) de la Dirección de Atención a Retornados.</i></p> <p><i>Dar a conocer todos los servicios y programas que ofrecen las ventanillas para las mujeres retornadas y sus familias, (a la vez que se podrá hacer conexión con la población meta y sus comunidades) a través de servicios en el territorio como son: radios comunitarias, perifoneo.</i></p>	<p>9 Proyecto de vida:</p> <p><i>Coordinar con instituciones como al centro de Ciudad Mujer (que corresponda al lugar de domicilio de la usuaria) la realización de encuentros con el objetivo de brindar herramientas para el auto-cuidado, socializar con sus pares y elaborar un proyecto de vida en el país.</i></p> <p>10 Acompañamiento:</p> <p><i>Mantener comunicación, con mujer retornada y encargados del programa/proyecto donde se ha vinculado, de manera que se auxilie en cualquier requerimiento del proceso para hacer efectiva efectivo el ejercicio y goce de sus derechos.</i></p> <p><i>Seguimiento para hacer efectiva la referencia y vinculación de la mujer con prescripción médica y/o profesional retornada, con el proceso con el que se vinculó y garantizar que la usuaria goce de sus derechos y desarrolle su capacidad de resiliencia.</i></p>

		<p>7 Vinculación:</p> <p><i>Identificación de las mujeres retornadas con prescripción médica o preofesional y culminación de sus procesos a los que fueron referidas.</i></p> <p>8 Actividades colectivas con Mujeres retornadas:</p> <p><i>Se prepara junto a Ciudad Mujer (por ejemplo) la actividad colectiva para elaborar un Proyecto de Vida.</i></p>	
--	--	---	--

5.3.7. Mujeres adultas mayores

PERFIL		MUJERES ADULTAS MAYORES		
COMPONENTES DEL PROTOCOLO	PROPUESTA DEL SERVICIO SEGÚN LÍNEA DE ACCIÓN (PROCEDIMIENTOS)			
	Atención	Vinculación	Reinserción	
MANEJO DE EMOCIONES	<p>1 Bienvenida, Empatía (Rapport), Escucha activa:</p> <p><i>Servidores públicos sensibilizados dan una bienvenida cálida a la mujer mayor de sesenta años, en un ambiente seguro y de calidad.</i></p> <p><i>Ambientación del lugar; socialmente para lograr una compenetración del caso y físicamente para lograr acceso seguro al servicio que brinda la Ventanilla.</i></p> <p><i>La interacción es de "orden" horizontal y con altos estándares de profesionalismo por parte del personal de las ventanillas quienes no solo practican en todas las conversaciones, con las mujeres retornadas, la escucha activa sino también que poseen conductas observables de haberla interiorizado.</i></p>	<p>6 Identificación de opciones reales de apoyo en el territorio:</p> <p><i>Revisión del mapeo territorial (según domicilio, para posibles derivaciones) localizar en el territorio las instituciones gubernamentales y no gubernamentales de asistencia para la población adulta mayor en condición de abandono. En caso de no existir espacios o cupos suficientes en las instancias con expertise para esta población, promover coordinaciones con ONG's (como ALSARE) e incluso iglesias en el territorio para solicitar apoyo desde la academia a través de pasantes o estudiantes en servicio social.</i></p> <p><i>Analizar los programas- servicios- proyectos donde la adulta mayor puede ser referida; para asegurar sensibilización del personal.</i></p> <p><i>Reconocimiento de la accesibilidad en lugares/establecimientos (a ser referida la adulta mayor) así como la actualización de coordinaciones (para las mujeres retornadas que tengan opciones en su mismo lugar de domicilio y/o que prefieran estas derivaciones en lugar de trasladarse al centro de Ciudad Mujer que le corresponda). Ejemplo: MINSAL, FUSATE, Representantes locales (alcaldía, sectores productivos, servicio, etc.), Organizaciones de la</i></p>	<p>9 Proyecto de vida:</p> <p><i>Facilitar el mayor número de apoyos para que la adulta mayor reciba los servicios a los que fue derivada y desde una nueva realidad se puedan trazar líneas de acción de cara a lo que podría constituir para ella un proyecto de vida.</i></p> <p>10 Acompañamiento:</p> <p><i>Acompañar a través de la orientación a la adulta mayor y sus cuidadores, ante el requerimiento de ella y ellos para despejar dudas e incluso para hablar de su caso (sobre progresos-limitantes-obstáculos-desafíos).</i></p> <p><i>Seguimiento de la atención psicológica que reciben las mujeres adultas mayores.</i></p>	

		<p>sociedad civil, y ONG 's. (Nota: se exceptúa Ciudad Mujer debido a los altos estándares de servicio y cobertura).</p> <p>7 Vinculación:</p> <p><i>Emisión de referencia de la mujer retornada adulta mayor, hacia instituciones u organismos territoriales que brindan los servicios acordes a necesidades de la usuaria, considerando las terapias psicológicas como primer paso.</i></p> <p>8 Actividades colectivas con Mujeres retornadas:</p> <p><i>Coordinar directamente con instituciones como el centro de Ciudad Mujer, unidad de salud, Casas de la Cultura, gobiernos locales, y ONG 's para la atención psicológica. También de manera indirecta o en coordinación con socios estratégicos se puede establecer relaciones con otras expresiones de la sociedad (ejemplo: iglesias, academia, organizaciones vecinales, etc.)</i></p>	
<p>EMPODERAMIENTO DE SUS DERECHOS COMO MUJER</p>	<p>2 Información de los servicios que se prestan:</p> <p><i>Dar a conocer amablemente la gama de servicios que se prestan, teniendo los siguientes cuidados:</i></p> <p><i>-No adjudicando verbal o corporalmente algún servicio "específico" para su caso en particular.</i></p> <p><i>-En caso que la adulta mayor se haga acompañar de otra persona, se debe sostener el contacto con ella y en caso que se observe la no funcionalidad</i></p>	<p>6 Identificación de opciones reales de apoyo en el territorio:</p> <p><i>Analizar los lugares y sus programas-servicios-proyectos donde será derivada la adulta mayor y su cuidadora o cuidador (para conocimiento, ejercicio y protección de sus derechos) asegurando su (s) acceso (s) oportuno (s).</i></p> <p>7 Vinculación:</p> <p><i>Generación de lazos de la mujer retornada adulta mayor y su comunidad como titular de derechos.</i></p>	<p>9 Proyecto de vida:</p> <p><i>Consultar con la titular de derecho y su cuidadora o cuidador sobre las posibilidades. (de acuerdo a las particularidades del caso) de construir (en algún momento de los servicios) un proyecto de vida que se adapte a las condiciones bio-psico-social de la usuaria.</i></p> <p>10 Acompañamiento:</p> <p><i>Para el caso de aquellas adultas mayores que colaboran con el trabajo reproductivo en sus hogares, se deberán incluir o pedir que asista con al menos un miembro de su grupo familiar (para proceso de visibilización y reconocimiento del apoyo que representa encargarse de los cuidados a la casa y los seres que lo requieran como: niñas, niños, adolescentes, personas con discapacidad,</i></p>

	<p>de ella se procede a aclarar (frente a la adulta mayor) que la información es veloz tanto para la usuaria como para la persona con quien se ha hecho acompañar la adulta mayor.</p> <p>-Transmitir certeza que el apoyo a recibir será real sin crear falsas expectativas de ninguna índole.</p> <p>-Brindar de forma concreta y con lenguaje no técnico el detalle de la oferta tanto de los servicios directos como de los empíodos. Los primeros son los servicios que se prestan sin la intervención de terceros, ya sea a nivel nacional como en el territorio, es decir, el acompañamiento y seguimiento de casos, derivaciones y acceso directo a servicios brindados por otras instituciones en el territorio, actividades interinstitucionales, programas propios de la Dirección General de Vinculación con Salvadoreños en el Exterior. Se entenderá por servicios ampliados, aquellos a los que son derivadas las mujeres para ser desarrollados por otras instituciones.</p>	<p>8 Actividades colectivas con Mujeres retornadas:</p> <p>Coordinar con instituciones como el centro de Ciudad Mujer, (o lugares de preferencia de la adulta mayor, como la Procuraduría General de la República y el Consejo Nacional de Atención Integral a los Programas de los Adultos Mayores) la atención personal para el empoderamiento de sus DDHH. Igualmente, para hablar con sus cuidadores sobre los derechos de esta población.</p>	<p>etc.).</p> <p>Facilitación y acompañamiento en las actividades de dispersión (ya sea con componentes educativos, formativos, culturales) facilitando asistencia y goce de derecho de la usuaria.</p> <p>Facilitación de los procesos de reivindicación de sus derechos (DESC); brindando asesoría para acceder a servicios que le permitan el ejercicio de sus derechos vulnerados y violentados, y facilitando una culminación responsable de los procesos iniciados. Para el caso de salud: controles, tratamientos, chequeos y terapias.</p> <p>Seguimiento del proceso para garantizar el proceso de empoderamiento de derechos de la mujer retornada adulta mayor.</p>
<p>ELEVACIÓN DE RESILIENCIA</p>		<p>6 Identificación de opciones reales de apoyo en el territorio:</p> <p>Analizar los lugares y sus programas-servicios-proyectos donde será derivada la adulta mayor (y su cuidadora o cuidador cuando lo amerite) para elaboración de proyecto de vida.</p>	<p>9 Proyecto de vida:</p> <p>Coordinar con las instituciones correspondientes las adecuaciones necesarias para apoyar la realización de un proyecto de vida en el país para la usuaria.</p> <p>10 Acompañamiento:</p> <p>Mantener comunicación, con adulta mayor y encargados del programa/proyecto donde fue vinculada, de manera que se auxilie en cualquier requerimiento del proceso para hacer efectivo el ejercicio y goce de sus</p>

		<p>7 Vinculación:</p> <p><i>Identificación de las mujeres retornadas adultas mayores y la culminación de sus procesos a los que fueron referidas.</i></p> <p>8 Actividades colectivas con Mujeres retornadas:</p> <p><i>En caso que la condición de la adulta mayor lo permita y sea también aceptado por ella, se prepara junto a Ciudad Mujer y/o la institución correspondiente (de acuerdo a cada caso) la actividad colectiva o personal para elaborar un Proyecto de Vida.</i></p> <p><i>Realizar alianzas con socios territoriales tradicionales y no tradicionales; como es el caso del sector servicio (ejemplo: comedores, radios comunitarias, perifoneos, supermercados, etc.), producción y para establecer coordinaciones de cara a la proporción de asistencia directa (temporal y puntual) a la usuaria, así como para dar a conocer todos los servicios y programas que ofrecen las ventanillas para las mujeres retornadas y sus familias, y a la vez para hacer conexión con la población meta y sus comunidades.</i></p>	<p><i>derechos. Para el caso de las usuarias con apoyo para el acceso a pensión universal, se constatará también a nivel de su hogar y comunidad para asegurar que no se den casos donde personas allegadas a la adulta mayor toman ventaja del (los) ingresos económicos de ésta.</i></p> <p><i>Seguimiento para hacer efectiva la referencia y vinculación de la mujer adulta mayor retornada, con el proceso con el que se vinculó y garantizar que la usuaria goce de sus derechos y desarrolle su capacidad de resiliencia.</i></p>
--	--	--	--

5.3.8. Mujeres con niveles educativos nulos y/o básicos

PERFIL	MUJERES CON NIVELES EDUCATIVOS NULOS Y/O BÁSICOS		
COMPONENTES DEL PROTOCOLO	PROPUESTA DEL SERVICIO SEGÚN LÍNEA DE ACCIÓN (PROCEDIMIENTOS)		
	Atención	Vinculación	Reinserción
MANEJO DE EMOCIONES	<p>1 Bienvenida, Empatía (Rapport), Escucha activa:</p> <p><i>Servidores públicos sensibilizados dan una bienvenida cálida a la mujer retornada, en un ambiente seguro y confidencial.</i></p> <p><i>Ambientación del lugar; socialmente (para lograr una compenetración del caso) y físicamente con una decoración amigable.</i></p> <p><i>La interacción es de "orden" horizontal y con altos estándares de profesionalismo por parte del personal de las ventanillas, quienes no solo practican en todas las conversaciones la escucha activa sino también que la han interiorizado.</i></p>	<p>6 Identificación de opciones reales de apoyo en el territorio:</p> <p><i>Ubicación en el territorio las instituciones gubernamentales y no gubernamentales de/para asistencia educativa, analizando luego las posibilidades que podrán constituir apoyos reales para la usuaria o sus seres queridos. Ejemplo: Escuela con modalidades flexibles y nocturna, servicios del MINED más cercano para prueba de suficiencia de conocimientos, ONG 's, OSC 's, y casas de la cultura que presten servicios de apoyo para alfabetización, educación a distancia y ayuda con realización de tareas.</i></p> <p><i>Contactar representación del MINED en CONMIGRANTES para apoyar a mujer retornada a gestionar último certificado obtenido, ya sea en centro educativo público o privado.</i></p> <p>7 Vinculación:</p> <p><i>Emisión de referencia de la mujer retornada con niveles educativos nulos y/o básicos, hacia instituciones u organismos territoriales que brindan los servicios acordes a necesidades de la usuaria, considerando las terapias psicológicas como primer paso.</i></p> <p>8 Actividades colectivas con Mujeres retornadas:</p> <p><i>Coordinar con instituciones</i></p>	<p>9 Proyecto de vida:</p> <p><i>Facilitar y apoyar la creación de potenciales lazos y vínculos, de la mujer retornada con los programas-servicios-proyectos, así como con sus pares; situación que constituirá una base de fortalecimiento a tener cuando se inicie la elaboración de su proyecto de vida.</i></p> <p>10 Acompañamiento:</p> <p><i>Acompañar a través de la orientación, y ante el requerimiento de la mujer retornada, para despejar dudas e incluso para hablar de su caso (sobre progresos-limitantes-obstáculos-desafíos).</i></p> <p><i>Seguimiento de la atención psicológica que reciben las mujeres retornadas con niveles educativos nulos y/o básicos.</i></p>

		<p>gubernamentales como el centro de Ciudad Mujer (u ONG's que elija la usuaria en el lugar de domicilio) el establecimiento de una pronta asistencia personal en psicología.</p>	
<p>EMPODERAMIENTO DE SUS DERECHOS COMO MUJER</p>	<p>2 Información de los servicios que se prestan:</p> <p><i>Dar a conocer amablemente la gama de servicios que se prestan, teniendo los siguientes cuidados:</i></p> <p><i>-No adjudicando verbal o corporalmente algún servicio "específico" para su caso en particular.</i></p> <p><i>-Transmitir certeza que el apoyo a recibir será real sin crear falsas expectativas de ninguna índole.</i></p> <p><i>-Brindar de forma concreta y con lenguaje no técnico el detalle de la oferta tanto de los servicios directos como los ampliados. Los primeros son los servicios que se prestan sin la intervención de terceros ya sea a nivel nacional como en el territorio, es decir el acompañamiento y seguimiento de casos, derivaciones y acceso directo a servicios brindados por otras instituciones en el territorio, actividades interinstitucionales, programas propios de la Dirección General de Vinculación con Salvadoreños en el Exterior. Se entenderá por servicios ampliados, aquellos a los que son derivadas las mujeres para ser desarrollados por otras instituciones.</i></p>	<p>6 Identificación de opciones reales de apoyo en el territorio:</p> <p><i>Contactar los lugares seleccionados para derivaciones y corroborar canales de coordinación y procesos, así como los programas educativos y formativos-servicios-proyectos per-se.</i></p> <p>7 Vinculación:</p> <p><i>Generación de lazos de la mujer retornada con niveles educativos nulos y/o básicos y su comunidad como titular de derechos.</i></p> <p>8 Actividades colectivas con Mujeres retornadas:</p> <p><i>Coordinar con instituciones como el centro de Ciudad Mujer (u otros de acceso rápido y seguro al lugar de domicilio de la usuaria) la atención personal para el empoderamiento de sus DDHH.</i></p>	<p>9 Proyecto de vida:</p> <p><i>Orientar la elaboración del proyecto de vida con enfoque de derecho.</i></p> <p>10 Acompañamiento:</p> <p><i>Para el caso de aquellas mujeres retornadas que colaboran con el trabajo reproductivo en sus hogares, se deberán incluir o pedir que asista con al menos un miembro de su grupo familiar (para proceso de visibilización y reconocimiento del apoyo que representa encargarse de los cuidados a la casa y las personas que lo requieran).</i></p> <p><i>Facilitación y acompañamiento en los procesos de aprendizaje (incluye currículas formativas y de educación, de dispersión cultural y deportiva) facilitando una culminación responsable.</i></p> <p><i>Facilitación de los procesos de reivindicación de sus derechos (DESC); brindando asesoría para acceder a servicios que le permitan el ejercicio de sus derechos vulnerados y violentados, y facilitando una culminación responsable de los procesos iniciados.</i></p> <p><i>Seguimiento del proceso para garantizar el proceso de empoderamiento de derechos de la mujer retornada con niveles educativos nulos y/o básicos.</i></p>

<p>ELEVACIÓN DE RESILIENCIA</p>		<p>6 Identificación de opciones reales de apoyo en el territorio:</p> <p><i>Revisión del mapeo territorial, según domicilio para posibles derivaciones.</i></p> <p><i>Se realiza el análisis de las posibilidades reales de apoyo a referir.</i></p> <p><i>Realizar alianzas con socios territoriales tradicionales y no tradicionales; como es el caso del sector servicio (ejemplo: comedores, radios comunitarias, perifoneos, supermercados, etc.), producción y otros en el territorio para dar a conocer todos los servicios y programas que ofrecen las ventanillas para las mujeres retornadas y sus familias, y a la vez para hacer conexión con la población meta y sus comunidades.</i></p> <p>7 Vinculación:</p> <p><i>Identificación de las mujeres retornadas con niveles educativos nulos y/o básicos y la culminación de sus procesos a los que fueron referidas.</i></p> <p>8 Actividades colectivas con Mujeres retornadas:</p> <p><i>Se prepara junto a Ciudad Mujer (por ejemplo) la actividad colectiva para elaborar un Proyecto de Vida.</i></p>	<p>9 Proyecto de vida:</p> <p><i>Coordinar con instituciones como el centro de Ciudad Mujer (que corresponda al lugar de domicilio de la usuaria) la realización de encuentros con el objetivo de brindar herramientas para el auto-cuido, socializar con sus pares y elaborar un proyecto de vida en el país.</i></p> <p>10 Acompañamiento:</p> <p><i>Mantener comunicación, con mujer retornada y encargados del programa/proyecto donde se ha vinculado, de manera que se auxilie en cualquier requerimiento del proceso para hacer efectivo el ejercicio y goce de sus derechos.</i></p> <p><i>Seguimiento para hacer efectiva la referencia y vinculación de la mujer retornada con niveles educativos nulos y/o básicos, con el proceso con el que se vinculó y garantizar que la usuaria goce de sus derechos y desarrolle su capacidad de resiliencia.</i></p>
---------------------------------	--	--	--

5.3.9. Mujeres menores de dieciocho años hipersexualizadas

PERFIL	MUJERES MENORES DE DIECIOCHO AÑOS, HIPERSEXUALIZADAS		
COMPONENTES DEL PROTOCOLO	PROPUESTA DEL SERVICIO SEGÚN LÍNEA DE ACCIÓN (PROCEDIMIENTOS)		
	Atención	Vinculación	Reinserción
MANEJO DE EMOCIONES	<p>1 Bienvenida, Empatía (Rapport), Escucha activa:</p> <p><i>Servidores públicos sensibilizados dan una bienvenida cálida a la mujer retornada, en un ambiente seguro y confidencial.</i></p> <p><i>Ambientación del lugar; socialmente (para lograr una compenetración del caso) y físicamente con una decoración amigable.</i></p> <p><i>La interacción es de "orden" horizontal y con altos estándares de profesionalismo por parte del personal de las ventanillas, quienes no solo practican en todas las conversaciones la escucha activa sino también que la han interiorizado.</i></p>	<p>6 Identificación de opciones reales de apoyo en el territorio:</p> <p><i>Ubicación en el territorio las instituciones gubernamentales y no gubernamentales del para asistencia a niñas y adolescentes hipersexualizadas, analizando luego las posibilidades que podrán constituir apoyos reales para la usuaria o sus seres queridos. Ejemplo: Unidades de Salud, ECOS, organismos internacionales, ONG, OSC, y programas de gobiernos locales.</i></p> <p><i>Contactar a la Junta Departamental de Protección a la niñez y juventud para apoyar con medidas administrativas para la usuaria y su familia.</i></p> <p>7 Vinculación:</p> <p><i>Emisión de referencia de la mujer retornada menor de dieciocho años hipersexualizada, hacia instituciones u organismos territoriales que brindan los servicios acordes a necesidades de la usuaria, considerando las terapias psicológicas como primer paso.</i></p> <p>8 Actividades colectivas con Mujeres retornadas:</p> <p><i>Coordinar con instituciones gubernamentales u ONG, teniendo en cuenta el interés superior de la usuaria, el establecimiento de una pronta asistencia personal</i></p>	<p>9 Proyecto de vida:</p> <p><i>Facilitar y apoyar la creación de potenciales lazos y vínculos, de la mujer retornada con los programas-servicios-proyectos, así como con sus pares; situación que constituirá una base de fortalecimiento a tener cuando se inicie la elaboración de su proyecto de vida.</i></p> <p>10 Acompañamiento.</p> <p><i>Acompañar a través de la orientación, y ante el requerimiento de la mujer retornada, para despejar dudas e incluso para hablar de su caso (sobre progresos-limitantes-obstáculos-desafíos) personal y familiar.</i></p> <p><i>Seguimiento de la atención psicológica que reciben las mujeres menores de dieciocho años hipersexualizada.</i></p>

		<i>(para ella e incluso para la persona que ella elija, por separado o según indicación profesional) en psicología.</i>	
EMPODERAMIENTO DE SUS DERECHOS COMO MUJER	<p>2 Información de los servicios que se prestan:</p> <p><i>Dar a conocer amablemente la gama de servicios que se prestan, teniendo los siguientes cuidados:</i></p> <p><i>-No adelantando, de manera escrita, verbal o corporalmente, la adjudicación de algún servicio "específico" para su caso en particular.</i></p> <p><i>-Transmitir certeza que el apoyo a recibir será real sin crear falsas expectativas de ninguna índole.</i></p> <p><i>-Brindar de forma concreta y con lenguaje no técnico el detalle de la oferta tanto de los servicios directos como los ampliados. Los primeros son los servicios que se prestan sin la intervención de terceros, ya sea a nivel nacional como en el territorio, es decir:</i></p> <p><i>El acompañamiento y seguimiento de casos;</i></p> <p><i>Derivaciones y acceso directo a servicios brindados por otras instituciones;</i></p> <p><i>Actividades interinstitucionales;</i></p> <p><i>Programas propios de la Dirección General de Vinculación con Salvadoreños en el Exterior.</i></p> <p><i>Se entenderá por servicios ampliados, aquellos a los que son derivadas las mujeres para ser desarrollados por otras instituciones.</i></p>	<p>6 Identificación de opciones reales de apoyo en el territorio:</p> <p><i>Contactar los lugares seleccionados para derivaciones y corroborar canales de coordinación y procesos, así como los programas-servicios-proyectos per-se.</i></p> <p>7 Vinculación:</p> <p><i>Generación de lazos de la mujer retornada menor de dieciocho años y su comunidad como titular de derechos.</i></p> <p>8 Actividades colectivas con Mujeres retornadas:</p> <p><i>Coordinar con instituciones como el centro de Ciudad Mujer (y otros de acceso rápido y seguro al lugar de domicilio de la usuaria, sus dependientes y sus acompañantes) la atención personal para el empoderamiento de sus DDHH.</i></p>	<p>9 Proyecto de vida:</p> <p><i>Orientar la elaboración del proyecto de vida, con enfoque de derecho.</i></p> <p>10 Acompañamiento:</p> <p><i>Para el caso de aquellas mujeres retornadas que colaboran con el trabajo reproductivo en sus hogares, se deberán incluir o pedir que asista con al menos un miembro de su grupo familiar. (para proceso de visibilización y reconocimiento del apoyo que representa encargarse de los cuidados a la casa y las personas que lo requieran).</i></p> <p><i>Facilitación de los procesos de reivindicación de sus derechos (DESC); brindando asesoría para acceder a servicios que le permitan el ejercicio de sus derechos vulnerados y violentados, y facilitando una culminación responsable de los procesos iniciados.</i></p> <p><i>Seguimiento del proceso para garantizar el proceso de empoderamiento de derechos de la mujer retornada menor de dieciocho años, hipersexualizadas.</i></p>

<p>ELEVACIÓN DE RESILIENCIA</p>		<p>6 Identificación de opciones reales de apoyo en el territorio:</p> <p><i>Realizar alianzas con socios territoriales tradicionales y no tradicionales; como es el caso del sector servicio (ejemplo: comedores, almacenes, supermercados, agencias, distribuidoras, etc.), producción y otros con un doble objetivo: por un lado para conectar a la mujer retornada de manera que pueda ser considerada para una incorporación como aprendiz y empleada adolescente, y por otro lado para establecer las coordinaciones necesarias que permitan brindar un apoyo a la misma por medio de vales (u otra figura para asistencia humanitaria) de la Dirección de Atención a Retornados. Para los casos de las mujeres retornadas hipersexualizadas que se estén vinculando a procesos de formación-capacitación-educación, se tendrán las consideraciones correspondientes, tanto para el período de la asistencia humanitaria como para el apoyo con sus seres dependientes.</i></p> <p><i>Dar a conocer todos los servicios y programas que ofrecen las ventanillas para las mujeres retornadas y sus familias, (a la vez que se podrá hacer conexión con la población meta y sus comunidades) a través de servicios en el territorio como son: radios comunitarias, perifoneo.</i></p> <p>7 Vinculación:</p> <p><i>Identificación de las mujeres retornadas menores de dieciocho años hipersexualizadas y la</i></p>	<p>9 Proyecto de vida:</p> <p><i>Coordinar con instituciones, como en centro de Ciudad Mujer, la realización de encuentros con el objetivo de brindar herramientas para el auto-cuido, socializar con sus pares y elaborar un proyecto de vida en el país.</i></p> <p>10 Acompañamiento:</p> <p><i>Mantener comunicación, con mujer retornada y encargados de los programas/proyectos donde se ha vinculado, de manera que se auxilie en cualquier requerimiento del proceso para hacer efectivo el ejercicio y goce de sus derechos.</i></p> <p><i>Seguimiento para hacer efectiva la referencia y vinculación de la mujer retornada menor de dieciocho años hipersexualizada, con el proceso con el que se vinculó y garantizar que la usuaria goce de sus derechos y desarrolle su capacidad de resiliencia.</i></p>
---------------------------------	--	--	---

		<p><i>culminación de sus procesos a los que fueron referidas.</i></p> <p>8 Actividades colectivas con Mujeres retornadas:</p> <p><i>Se prepara junto a Ciudad Mujer (por ejemplo) la actividad colectiva para elaborar un Proyecto de Vida.</i></p>	
--	--	--	--

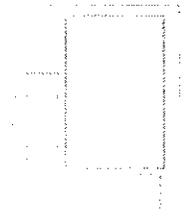
5.4. Propuesta de monitoreo de procedimientos

El presente Protocolo, dará respuesta a la atención de mujeres migrantes retornadas en las Ventanillas de Atención a Personas Retornadas, tomando en cuenta la diversidad de perfiles anteriormente detallados, para lo que es necesario asumir el compromiso de seguir los procesos en los que se involucran las necesidades de atención y desarrollo de cada mujer migrante retornada, de manera inclusiva y empática, sin importar la edad, la identidad de género, la orientación sexual, el tipo de discapacidad o el origen étnico.

La aplicabilidad del Protocolo, requiere de la actuación y coordinación de actores gubernamentales, no gubernamentales y privados, cuya interacción genere un sistema efectivo de monitoreo, contribuyendo a la atención de las mujeres migrantes retornadas desde su naturaleza, en el que cumplan roles dentro de la atención y asuman responsabilidades específicas en los procesos de reinserción de las mujeres.

Se propone un sistema de monitoreo el cual consta de tres momentos:

1. Monitoreo desde la Dirección de Atención a Personas Retornadas hacia las Ventanillas de Atención a la Persona Retornada, para valorar el funcionamiento regido por el Protocolo.
2. Ventanillas de Atención a Personas Retornadas a organizaciones e instituciones, para monitorear el trabajo que éstas están realizando con las mujeres retornadas.
3. Ventanillas de Atención a Personas Retornadas a Mujeres Retornadas, para que la persona encargada de Ventanilla valore el progreso de la usuaria en el alcance de su plan de vida, detectar nuevas oportunidades en el territorio y ayudarle a solventar las limitaciones que no le permiten reinsertarse plenamente.



Para llevar a cabo el monitoreo de manera eficaz, se diseñarán instrumentos que permitan la medición de avances cuantitativos y cualitativos en la reinserción de las mujeres retornadas, tomando como referencia las experiencias que vivan las usuarias.

5.5. Propuesta para el ajuste y evaluación del Protocolo

Debido a la realidad cambiante de El Salvador y su constante evolución en los procesos migratorios como resultado de las situación política, económica y social del país, se propone que el Protocolo tenga una etapa de ajustes cada tres años, en el que se haga un análisis de las causas de los movimientos de retorno al país y las dinámicas sociales a las que se integran las mujeres retornadas.

Para el ajuste y evaluación del Protocolo, se hará énfasis en las fallas detectadas en los procesos internos y externos de trabajo en las Ventanillas. El aporte del personal de Ventanilla será clave en los ajustes para la actuación basada en resultados.

La evaluación del Protocolo se apegará a la vigencia de la normativa nacional e internacional, por lo que es necesario que se actualicen según necesidades y nuevas normativas que puedan ser adheribles al funcionamiento de las Ventanillas de Atención a Personas Retornadas. Será fundamental entonces, que se realice una evaluación de la Ruta de atención, para considerar el retiro de elementos desfasados y añadir nuevos componentes que hagan más integral los servicios en Ventanilla de acuerdo a la realidad cambiante.

Se propone una evaluación de 180° para la implementación del Protocolo, en donde cada persona encargada de Ventanilla sea evaluada por la Dirección de Atención a Personas Retornadas, por sus pares, por las instituciones u organizaciones con las que se han vinculado a las mujeres retornadas y por las usuarias que se acercan a las ventanillas, para lo cual se deberá colocar un buzón, en un lugar visible para las usuarias, donde se depositarán las hojas de evaluación del servicio de Ventanillas (ver propuesta del instrumento en Anexo No.

5). Será aplicada de manera individual y grupal, enfatizando la atención de mujeres retornadas en su proceso de reinserción, a partir de un instrumento general, construido por el equipo de Ventanillas, que contenga las competencias específicas y criterios para hacer visible la efectividad del Protocolo.

Se recomienda que la evaluación sea entre actores involucrados y que el análisis completo de la evaluación, la lleve a cabo una persona externa, quién tendrá la responsabilidad de explicar los detalles de los resultados a la Dirección de Atención a Personas Retornadas, acompañado de hallazgos encontrados.

La evaluación funcionará como una herramienta de autodesarrollo de competencias y abonará a la identificación del trabajo de los equipos y del rendimiento de cada persona involucrada. Se centrará en las fortalezas desarrolladas y debilidades a solventar. El proceso será el siguiente:

1. Preparación: Fase en la que se definirán los aspectos a evaluar el Protocolo y se determinará el tiempo de ejecución. Además, se definen los instrumentos que se utilizarán para llevar a cabo la evaluación.
2. Sensibilización: Es importante que todas las personas involucradas en la implementación del Protocolo comprendan los beneficios de la evaluación y que tengan una visión general del impacto institucional que posee.
3. Evaluación: Se comparten los formatos de evaluación previamente construidos.
4. Recolección de datos: Se recolectan los insumos y se procesan. Dentro de esta fase, es necesario monitorear de manera frecuente el procesamiento, para evitar sesgos en los resultados.
5. Sistematización: Se recolecta la información, se procesa/sistematiza y se interpreta la información, detectando tendencias y resultados obtenidos de la implementación del Protocolo.



6. **Retroalimentación:** Se arrojan los resultados a las personas involucradas, presentando los datos recolectados.

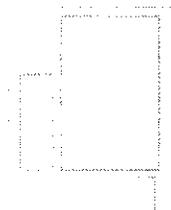
Recomendaciones
estratégicas de
intervención al proceso
de reinserción de
salvadoreñas en
condición de retorno



A partir de los hallazgos durante la creación de este Protocolo, se consideró la importancia de subrayar algunas recomendaciones para las instituciones involucradas en la atención de las mujeres migrantes retornadas, que faciliten su proceso de reinserción, como son:

- Elaborar (y actualizar constantemente) un mapeo de actores sociales, junto a sus servicios para mujeres, encontrados en el territorio, para la creación de una red de apoyo local.
- Abrir, interinstitucionalmente, más espacios de carácter psicosocial, a través de la realización de actividades pro salud mental de las mujeres retornadas y sus familias, en lugares seguros donde puedan no solo compartir sus experiencias entre pares sino también practicar aprendizaje colaborativo.
- Establecer una relación permanente con las municipalidades, de manera que tengan no solo mecanismos de coordinación permanentes sino también de mutua-ayuda de cara al proceso de reinserción de su población de mujeres retornadas.

Referencias



REFERENCIAS

- Alto Comisionado para los Derechos Humanos. *Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer*. (1994). Recuperado de <https://rree.gob.sv/wp-content/uploads/2018/11/7.-cedaw.pdf>
- Alto Comisionado para los Derechos Humanos. *Definición de Derechos Humanos*. Recuperado de <https://www.ohchr.org/sp/lssues/pages/whatareHumanrights.aspx>
- Asociación Española de Psicología Clínica y Psicopatología. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica* Vol.11, No.3. Recuperado de [http://aepcp.net/arc/01.2006\(3\).Becona.pdf](http://aepcp.net/arc/01.2006(3).Becona.pdf)
- Banco Interamericano de Desarrollo y Fundación Dr. Guillermo Manuel Ungo. (2018). *Personas migrantes retornadas, género y acceso a servicios sociales en El Salvador*. Recuperado de <https://www.fundaungo.org.sv/asset/documents/697>
- Becoña, E. (2006). *Resiliencia: Definición, Características y Utilidad del Concepto*. Revista de Psicopatología y Psicología Clínica. Vol.11, No.3, Asociación Española de Psicología Clínica y Psicopatología.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2003). *Carta Iberoamericana de la Función Pública*. Recuperado de <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/cartaibero.pdf>
- Conferencia Regional sobre Migración (CRM). (2017) *Lineamientos para la atención y protección de mujeres en contexto de migración*. Recuperado de <https://rosanjose.iom.int/site/es/biblioteca/lineamientos-para-la-atencion-y-proteccion-de-mujeres-en-contexto-de-migracion>
- Conferencia Regional sobre Migración (CRM). *Lineamientos regionales para la identificación preliminar de perfiles y mecanismos de referencia de poblaciones migrantes en condición de vulnerabilidad*.
- Consuegra Anaya, N. (2010) Diccionario de Psicología. 2da. Edición. Ecoe Ediciones. Bogotá, Colombia.
- Corporación Avre. *Enfoque Psicosocial*. Recuperado de <http://corporacionavre.org/modelo/enfoque-psicosocial>
- Diccionario de Psicología. (2010) 2da. Edición. Ecoe Ediciones. Bogotá, Colombia.
- Fundación Universitaria Konrad Lorenz Bogotá. (2008). *La Construcción de la Resiliencia en el mejoramiento de la calidad de vida y la salud*. Suma Psicológica, vol. 15, núm. 1. Colombia. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=134212604004>
- García, C. (2015). *Método de evaluación de 360 y 180 grados*. Recuperado de <https://prezi.com/adbzmqcxgk/metodo-de-evaluacion-de-360-y-180-grados/>
- Gobain, S. (2019). *Definición de Bienestar*. Recuperado de <https://www.saint-gobain.com.mx/que-es-el-bienestar-y-como-conseguirlo-desde-el-hogar>
- Gobierno de El Salvador. (1959). *Ley sobre el Enriquecimiento Ilícito de Funcionarios y Empleados Públicos*. Recuperado de http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_slv_enriquecimiento.pdf
- Gobierno de El Salvador. (1974). *Código Penal de El Salvador*. Recuperado de https://www.oas.org/dil/esp/Codigo_Penal_El_Salvador.pdf
- Gobierno de El Salvador. *Proyecto piloto de reinserción económica y psicosocial de personas retornadas a El Salvador*.
- Gobierno de El Salvador. (1983). *Constitución de la República de El Salvador*. Recuperado de <https://tramites.gob.sv/media/constitucion.pdf>
- Gobierno de El Salvador. (2011). *Ley de Acceso a la Información Pública*. Recuperado de

- fiscalia.gob.sv/wp-content/uploads/portal-transparencia/Ley-de-Acceso-a-la-
Informacion-Publica.pdf
- Gobierno de El Salvador. (2011). *Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres (LIE)*. Recuperado de <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/cnr/documents/197052/download>
- Gobierno de El Salvador. (2011). *Ley Especial para la Protección y Desarrollo de la Persona Migrante y su familia*. Recuperado de <https://www.asamblea.gob.sv/decretos/details/495>
- Gobierno de El Salvador. (2012). *Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres (LEIV)*. Recuperado de <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/instituto-salvadoreno-para-el-desarrollo-de-la-mujer/documents/5991/download>
- Gobierno de El Salvador. (2016). *Programa Integral de Inserción para la Población Salvadoreña Retornada*. Recuperado de <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/rree/documents/189908/download>
- Gobierno de El Salvador. (2017). *Política Nacional para la Protección y Desarrollo de la Persona Migrante Salvadoreña y su Familia*. Recuperado de <https://rree.gob.sv/wp-content/uploads/2018/04/Pol%C3%81tica-Nacional-para-la-Protecci%C3%81n-y-Desarrollo-de-la-Persona-Migrante-Salvadoren%C3%83a-y-su-Familia.pdf>
- Gobierno de El Salvador. (2018). *Ley de Procedimientos Administrativos*. Recuperado de <https://www.asamblea.gob.sv/sites/default/files/documents/decretos/8B52B09D-52EC-460C-9C7C-19AC897EB64D.pdf>
- Gobierno de El Salvador. (2019). *Ley de Migración y de Extranjería*. Recuperado de <http://www.migracion.gob.sv/servicios/descargables/informes-institucionales/>
- Gobierno de El Salvador. (2019). *Plan Cuscatlán*. Plan de Gobierno 2019-2024.
- Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer. (2015). *Protocolo de Atención a Mujeres que enfrentan violencia basada en género*. Recuperado de <https://elsalvador.unfpa.org/es/publicaciones/protocolo-de-atenci%C3%B3n-mujeres-que-enfrentan-violencia-basada-en-g%C3%A9nero>
- Jadue J., G., Galindo M., A. y Navarro N., L. (2005). *Factores protectores y factores de riesgo para el desarrollo de la resiliencia encontrados en una comunidad educativa en riesgo social*. Estudios Pedagógicos XXXI, No.2. Chile. Versión On-line ISSN0718-0705 Universidad Austral de Chile. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052005000200003
- Lara, V. (2015). *¿Cuáles son los tipos de familia que existen?*. Recuperado de <https://hipertextual.com/2015/12/tipos-familia>
- Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador. (2018). *Política Institucional de Igualdad y no Discriminación*. Recuperado de <https://rree.gob.sv/informe/politica-institucional-de-igualdad-y-no-discriminacion/>
- Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador. (2019). *Protocolo de Actuación Institucional ante acoso sexual, acoso laboral y discriminación contra las mujeres del Ministerio de Relaciones Exteriores*.
- Organización Internacional para las Migraciones. (OIM). *Mecanismo de Coordinación Interinstitucional para la Atención en Salud Mental de Personas Migrantes Retornadas y sus Familias en El Salvador*.
- Organización de las Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal sobre Derechos Humanos*. Recuperado de

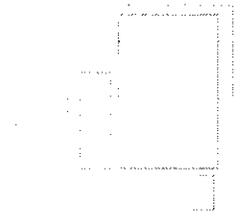
- https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf
- Organización de las Naciones Unidas. (1963). *Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial*. Recuperado de <https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CERD.aspx>
- Organización de las Naciones Unidas. (1979). *Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer*. Recuperado de <http://www.salud.gob.ar/dels/entradas/convencion-sobre-la-eliminacion-de-todas-las-formas-de-discriminacion-contra-la-mujer>
- Organización de las Naciones Unidas. (2006). *Glosario sobre Migración*. Recuperado de https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml_7_sp.pdf
- Organización de las Naciones Unidas. *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Recuperado de <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Organización de los Estados Americanos. (1978). *Convención Americana sobre Derechos Humanos*. Recuperado de https://www.oas.org/dil/esp/1969_Convenci%C3%B3n_Americana_sobre_Derechos_Humanos.pdf

Papalia, D. y Martorell, G. (2017) *Desarrollo Humano*. 13a. Ed. Mc Graw Hill Education. México.

Pérez Porto, J. y Gardey, G. (2008) *Definición de resiliencia - Qué es, Significado y Concepto*. Actualizado: 2013. Recuperado de <http://definicion.de/resiliencia/>

Anexos



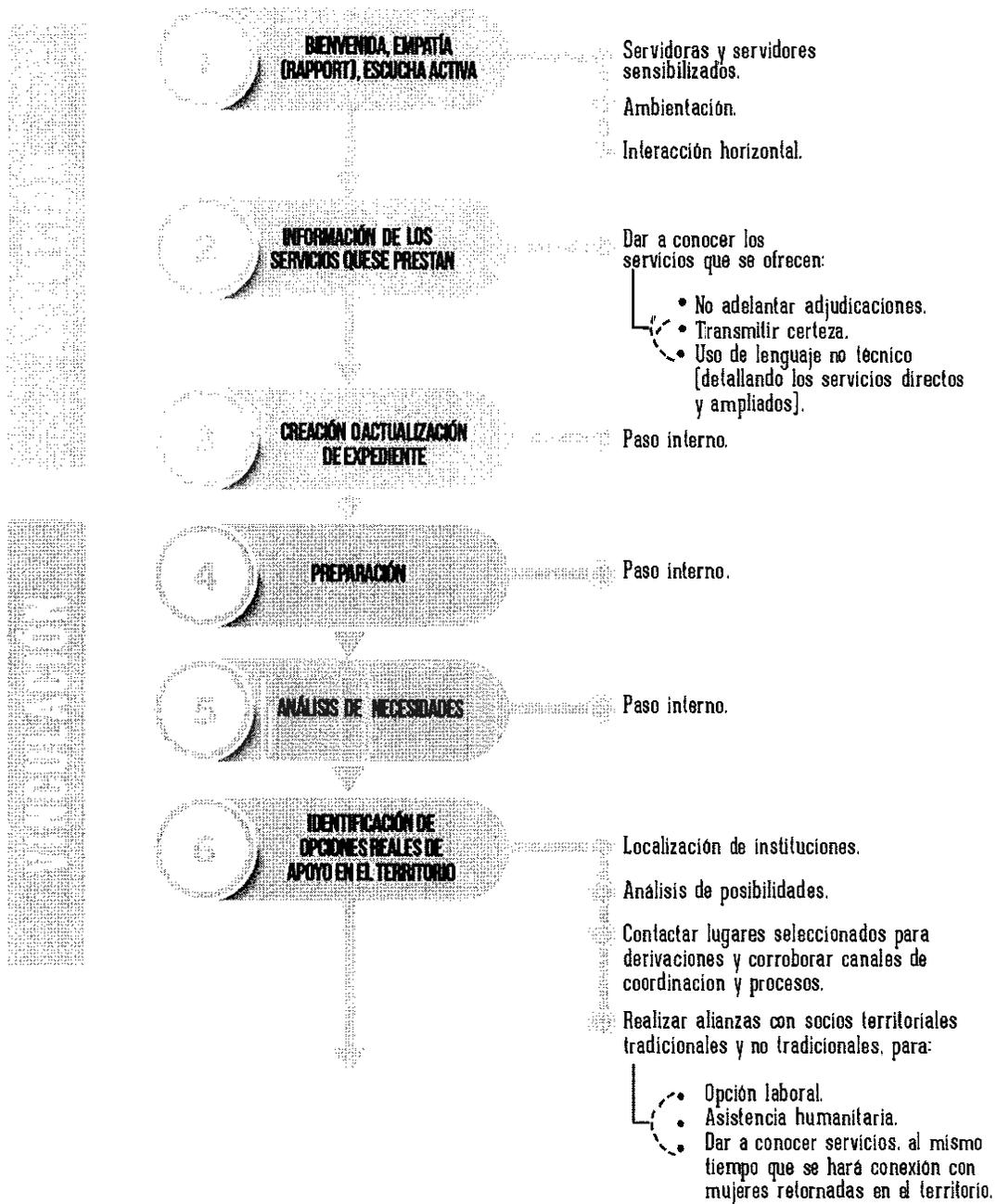
Anexo No. 1: “Siglas y acrónimos”

ALSARE	Alianza de Salvadoreños Retornados
CEDAW	Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer
CONAMYPE	Comisión Nacional para la Micro y Pequeña Empresa
CONMIGRANTES	Consejo Nacional para la Protección y Desarrollo de la Persona Migrante y su Familia
GAMI	Gerencia de Atención al Migrante
DGME	Dirección General de Migración y Extranjería
DUI	Documento Único de Identidad
ECOS	Equipos Comunitarios de Salud Familiar y Especializados
FGR	Fiscalía General de la República
FISDL	Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local
FUSATE	Fundación Salvadoreña de la Tercera Edad
IEESFORD	Instituto Especializado de Educación Superior Para la Formación Diplomática
INSAFORP	Instituto Salvadoreño de Formación Profesional
INSAMI	Instituto Salvadoreño del Migrante
ISDEMU	Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer
LIE	Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres
LEIV	Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres

LEPINA	Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia
LGBTI	Lesbianas, Gais, Bisexuales, personas Transexuales e Intersexuales
MAG	Ministerio de Agricultura y Ganadería
MINDEL	Ministerio de Desarrollo Local
MINEDUCYT	Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología
MTPS	Ministerio de Trabajo y Previsión Social
MRREE	Ministerio de Relaciones Exteriores
OAG	Oficina de Asuntos de Género del Ministerio de Relaciones Exteriores
OIM	Organización Internacional para las Migraciones
OLAV	Oficina Local de Atención de Víctimas
OG	Organización Gubernamental
ONG	Organización No Gubernamental
PDDH	Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos
PRAMUR	Protocolo de Atención a Mujeres Retornadas
PNC	Policía Nacional Civil
USCRI	U.S. Committe for Refugees and Immigrants (Comité de los Estados Unidos para Refugiados e Inmigrantes)



Anexo No. 2: "Guía abreviada de procedimientos"



VINCULACIÓN

Emisión de referencia[s], según perfil hacia instituciones u organismos territoriales que brindan los servicios acordes a necesidades de la usuaria, considerando las terapias psicológicas como primer paso.

Generación de lazos de las mujeres retornadas y su comunidad como titular de derechos.

Identificación de las mujeres retornadas y la culminación de sus procesos a los que fueron referidas.

ACTIVIDADES COLECTIVAS CON MUJERES RETORNADAS

Coordinación con instituciones para asistencia psicológica

Coordinar con instituciones. Asistencia personalizada para empoderamiento de derechos de las mujeres.

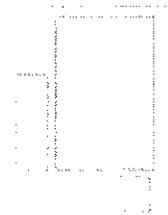
Preparación y coordinación con instituciones. Actividades para elaborar proyecto de vida.

PROYECTO DE VIDA

Coordinación con instituciones para asistencia psicológica.

Coordinar con instituciones. Asistencia personalizada para empoderamiento de derechos de las mujeres.

Preparación y coordinación con instituciones. Actividades para elaborar proyecto de vida. proyecto de vida.



ACOMPANAMIENTO

Despejar dudas de mujeres retornadas en su proceso.

Sensibilización con familiares.

Facilitación y acompañamiento de actividades de dispersión

Facilitación de los procesos de reivindicación de sus derechos:

- Asesorías para acceder a más servicios.

Mantener comunicación, con mujer retornada y encargados del servicios para auxiliar el proceso de cara al ejercicio y goce de sus derechos.

SEGUIMIENTO

Anexo No. 3: "Formato de hoja para derivar de las Ventanillas al resto de instituciones"

<p>Viceministerio para Salvadoreños en el Exterior Dirección General de Vinculación con Salvadoreños en el Exterior Dirección de Atención a la Persona Retornada</p>	 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES</p>
HOJA DE REFERENCIA		
Fecha de Referencia:		
Nombre de la Ventanilla: --(nombre y cargo de quien refiere)--		
Institución donde se refiere: --(nombre y ubicación) --		
Nombre del Programa al que se refiere:		
<hr/>		
Datos de contacto:		
<hr/>		
Nombre de la usuaria:		
<hr/>		
Dirección actual de residencia y datos de contacto de usuaria:		
<hr/>		
<hr/>		
Valoraciones:		
1: ---(espacio para colocar la información básica del caso)--		
2: ---(espacio para colocar la información básica del caso)--		
3: ---(espacio para colocar la información básica del caso)--		
MOTIVO DE REFERENCIA:		
(Espacio para detallar)		
Firma y sello:		

Anexo No. 4: "Propuesta de ficha para Mapeo de servicios a la población de mujeres retornadas en El Salvador"

 <p>MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES</p> <p>VICEMINISTERIO DE SALVADOREÑOS EN EL EXTERIOR</p> <p>DIRECCIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN CON SALVADOREÑOS EN EL EXTERIOR</p> <p>DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A PERSONAS RETORNADAS</p>						<p>Nombre de la Ventanilla departamental San Salvador</p>
MAPEO DE SERVICIOS PARA MUJERES MIGRANTES RETORNADAS						
DPTO	MUNICIPIO	INSTITUCIÓN/ ORGANIZACIÓN	TIPO DE SERVICIOS	NOMBRE DEL PROGRAMA	VIGENCIA	DATOS DE CONTACTOS
San Salvador						
La Libertad						

Anexo No. 5: "Hoja de satisfacción de servicios prestados en Ventanillas de atención a personas retornadas en El Salvador"

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN AL SERVICIO DE VENTANILLAS

Lugar y fecha donde se realiza la evaluación: _____

Para Cancillería es muy importante su opinión,

por lo que solicitamos completar la encuesta de forma anónima marcando con una "X" la casilla que, según su criterio, corresponda a cada uno de los aspectos sobre los que se consulta.

Valores: **E** (Excelente)=100%, **MB** (Muy Bueno)=75%, **B** (Bueno)=50%, **NM** (Necesita Mejorar)=25%

No.	Indicadores	E	MB	B	NM
EMPATÍA					
1	¿Cómo calificaría la atención de la Ventanilla?				
2	¿El personal de la Ventanilla comprende las necesidades de las usuarias?				
3	¿El personal le presta toda su atención a la usuaria?				
4	¿El personal de la Ventanilla es amable y eficiente?				
5	¿El personal de la Ventanilla responde a todas sus preguntas con claridad?				
AMBIENTE					
6	¿Cómo calificaría las instalaciones?				
7	¿El comportamiento de los empleados transmiten confianza?				
8	¿Recomendaría nuestros servicios a otras mujeres retornadas?				

¿Algunas otras consideraciones que desee comentar?

Por su colaboración, ¡muchas gracias!



Anexo No. 6: "Consideraciones para brindar apoyo psicosocial a mujeres retornadas en El Salvador"

De acuerdo con la "Guía técnica para facilitadores en atención psicosocial" (MINSAL):

TÉCNICAS A CONSIDERARSE COMO HERRAMIENTAS DE AYUDA

ESCUCHAR EMPÁTICAMENTE:

Lo que más necesitan las personas en crisis es sentirse escuchadas y comprendidas. Pero existen muchas formas de escuchar a alguien. Escuchar empáticamente es identificarse como que si el entrevistador fuese el que tuviera la vivencia del evento. Es más que una compasión lastimera, más que entendimiento intelectual: es un "estar contigo en tu dolor".

Escuchar empáticamente es primero interpretar en las palabras, los gestos, el tono de la voz, la postura y el rostro, etc., los sentimientos de las personas y luego ponerte delante de ellas como si fueras un espejo, de tal manera que logre ver, reflejados a través de tus palabras y gestos, sus pensamientos y sentimientos. Es interpretar la realidad y las vivencias interiores de las personas y luego retroalimentarlas de manera comprensiva y aceptadora. No es solo decirles que las entiendes, sino demostrarlo en tu forma de escuchar.

REQUISITOS PARA ESCUCHAR EMPÁTICAMENTE:

- Despojarte temporalmente de tus propios criterios.
- Recordar que podríamos tener prejuicios respecto a las reacciones de las personas por lo que es importante seguir tomando en cuenta las particularidades de cada persona
- Comprometerte física y mentalmente a escuchar.
- Concentrarte en la otra persona, evitar ponerte a la defensiva.
- Reconocer la validez de las percepciones y los sentimientos del otro, aunque éstos no sean "lógicos".

- Aceptar incondicionalmente a las personas como tales, sin que esto implique necesariamente aprobar o estar de acuerdo con sus conductas o sus opiniones.
- Escuchar todo sin interrumpir innecesariamente.
- Reconocer los signos de tu propia ansiedad.
- Aceptar que no necesariamente se va a llegar a la solución del problema.

RESISTIRSE A LA PRESENTACIÓN DE LAS SIGUIENTES CONDUCTAS:

- Amonestar • Moralizar • Dirigir • Exhortar • Amenazar • Imponer • Dar soluciones
- Criticar • Mandar • Juzgar • Interpretar • Dictar cátedra • Culpar • Avergonzar • Rotular • Sermonear • Ridiculizar • Espiritualizar • Dar 'consejitos' • Psicoanalizar • Advertir • Ordenar

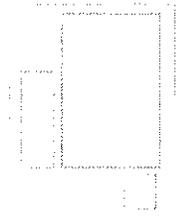
TÉCNICAS DE RESPUESTA EMPÁTICA:

La escucha empática puede dar lugar a la respuesta empática, la cual puede tener cuatro formas según la situación y contexto:

COMPRENSIÓN: El escuchador comprueba la validez de su percepción y entendimiento de lo dicho, del problema y de los sentimientos de los sufrientes a través de la repetición de lo que entendió en sus propias palabras. Esta respuesta ayuda a los dolientes a ampliar sus ideas, sentimientos y percepciones y aumenta el acuerdo sobre el significado de lo dicho. Una de las técnicas más importantes de la escucha empática es dejarle saber a la persona que la acompañamos al repetir, de vez en cuando, unas dos o tres palabras en el mismo tono de voz que la otra persona ha usado, o simplemente una de las palabras claves.

SONDEO: Una respuesta que facilita más información. El escuchador hace preguntas para ampliar y clarificar lo dicho. Esta respuesta ayuda al otro a explorar todas las implicaciones de su decisión o afirmación.

APOYO: Una respuesta que indica que el escuchador quiere asegurar al otro que apoya lo que se ha hecho o dicho. Esta respuesta es muy útil cuando las personas necesitan sentir aprobación.



EVALUACIÓN: Esta respuesta puede ser útil como opción cuando le piden al escuchador su opinión, juicio, valoración, actitudes o sentimientos, mas no cuando se presenta como la única respuesta.

RESULTADOS DE ESCUCHAR EMPÁTICAMENTE.

Mediante una escucha empática, el facilitador podrá observar en el usuario las siguientes conductas:

- Las personas se sienten comprendidas y esto en si es muy terapéutico.
- Las personas sienten la libertad de hablar de sus problemas en lugar de reprimirlos.
- Las personas se dan cuenta de que no son "locas", que sus reacciones son normales y naturales y que todo pasará.
- Las personas frecuentemente toman conciencia de sus responsabilidades y de sus capacidades para resolver sus problemas.
- Se neutraliza la agresividad y la defensividad.
- Se fortalecen las relaciones interpersonales.

OBSTÁCULOS PARA ESCUCHAR EMPÁTICAMENTE:

- Interrupción: El escuchador responde prematuramente a una parte de lo dicho, interrumpiendo al otro y perdiendo el contexto y la perspectiva.
- Ansiedad: El escuchador se angustia por algo que dice el otro y comienza a defenderse mentalmente.
- Absolutismo: El escuchador evalúa, mientras escucha, lo 'bueno' o lo 'malo', lo 'correcto' o lo 'equivocado' de lo dicho.
- Egocentrismo: El escuchador cree que su punto de vista es el único en el mundo o, al menos, debería serlo.

- Autoconciencia: El escuchador está pensando más en sí mismo que en el otro o en lo que éste dice.
- Fantasía: El escuchador se pierde en su propia imaginación, construyendo mentalmente otras ideas sobre lo que se dijo antes y perdiendo lo que se dijo después.
- Reducción: El escuchador omite parte del mensaje para "hacerlo caber" dentro de un prejuicio o una idea anterior.
- Profecía auto realizadora: El escuchador "oye" lo que esperaba o quería oír.
- Saturación: El escuchador no puede manejar la cantidad o la complejidad de la información recibida.
- Acuerdo forzado: El escuchador distorsiona el mensaje para que esté más de acuerdo con sus propias opiniones.

RECOMENDACIONES SOBRE LA MANERA DE FORMULAR RESPUESTAS

Ninguna forma de respuesta es mala o buena en sí; puede ser relevante y funcional según las personas involucradas y el contexto. Sin embargo, se puede afirmar lo siguiente:

- El escuchador debe limitarse a las tres primeras formas de respuesta cuando exista tensión o conflictos entre él y el relator. La comprensión es especialmente importante y necesaria al principio de un diálogo.
- En la mayoría de los casos, es mejor evitar la interpretación y especialmente la evaluación, a menos que se haya establecido una buena relación, que la otra persona la pida y que no la reciba en forma pasivo-dependiente. Cualquier exceso o falta de uso de un estilo de respuesta puede ser perjudicial.
- Escoger un estilo de respuesta inapropiado al momento o contexto, es el principal factor en las comunicaciones reactivas, defensivas e improductivas.

Anexo No. 7: "Ficha de identificación para brindar atención específica por perfil"

FICHA DE IDENTIFICACIÓN PARA BRINDAR ATENCIÓN ESPECÍFICA POR PERFIL

Componente	Perfil de Mujer Retornada		Espacio para el Principio Rector	Espacio para Puntaje
	MADRE SOLTERA			
	Categorías a observar			
	Necesidades a priorizar	Características		
MANEJO DE EMOCIONES	Ser escuchadas.	Mujer retornada con hijas e hijos (quienes pueden ser biológicos como también adoptados o considerados como tal debido al lazo afectivo que les une) que no cuentan con oportunidades reales para su desarrollo y el de su familia en el territorio.		
		Madre jefa de hogar (viviendo en familia nuclear, monoparental, transnacional, extensa, etc.) sin determinación para "salir adelante".		
		Mujer retornada proveedora de su familia con hijas/hijos sin oportunidades de empleo o emprendimiento.		
		Mujer retornada con personas dependiente de ella (no solo debido al reconocimiento entre ella y éstos sino también porque éstos no pueden valerse por sí mismos en cualquiera de sus áreas de desarrollo) sin ningún tipo de apoyo para la adaptación al país cuando se retorna con éstos.		
EMPODERAMIENTO DE SUS DERECHOS COMO MUJER	Derecho a la no separación familiar.	Mujeres retornadas que no cuentan con apoyo para vivir junto a sus hijas e hijos o seres queridos ya sea que dependan de ella o no. En ocasiones no conviven por largos períodos debido a diversas razones (que pueden ser de tipo laboral, por ejemplo) aun cuando todos residan en El Salvador.		
		Mujeres retornadas a quienes los padres o sus familiares por consanguinidad o afinidad, han separado a sus hijas, hijos o persona con requerimiento de apoyo que mantiene fuertes vínculos con ella y no cuenta con un apoyo para obtener su custodia legal.		
	Apoyo económico.	Mujer retornada sin fuente de ingresos económicos aun cuando cuenta con condiciones necesarias para emplearse.		
		Mujer retornada sin recursos económicos o apoyo para retomar procesos legales, ya sea para la custodia de sus hijas, hijos o persona dependiente de ella como también sus procesos de interés patrimonial.		
		Mujer retornada sin igualdad de oportunidades y de trato, tanto en los cupos que se asignen (para capacitación laboral, o del mejoramiento laboral) como en los contenidos que se impartan.		
	Las ofertas de empleo deberán ser anunciadas sobre la base de los requisitos exigibles para su desempeño, sin tener como criterio de aceptabilidad el sexo.	Promoción y Protección al derecho a la propiedad y a ser protegida en la conservación y defensa de los mismos.	Mujer retornada sin reconocimiento del valor económico y la contribución esencial y equivalente del trabajo reproductivo, doméstico y del cuidado, que realiza. Ejemplo: actividades como la gestación y el cuidado de infantes, la preparación de alimentos, la recolección de agua, las compras de provisiones, los quehaceres domésticos y la atención de la salud familiar, incluido el cuidado y mantenimiento de la unidad doméstica y de sus miembros.	
Igualdad y no discriminación de las personas por razones de sexo como objetivo fundamental a			Mujer retornada con niveles nulos o básicos de educación formal no tiene acceso a ningún centro de estudios o de formación.	

	<p>lograr en todas las actividades educativas.</p> <p>Igualdad y no discriminación de géneros en las actividades correspondientes a las disciplinas deportivas y culturales, dirigidas a contribuir al desarrollo físico saludable, al enriquecimiento y desarrollo de talentos artísticos e intelectuales.</p>			
	<p>Derecho a recibir servicios de prevención de riesgos en salud; y, el derecho a la atención integral.</p> <p>Igualdad y equidad en los servicios, gratuitos y de calidad, de salud integral.</p>	<p>Mujer retornada con vulnerabilidad educativa (cero o pocos años de escolaridad) sin asistencia de profesionales de la salud.</p> <p>Acceso a información y educación científica y actualizada, adecuada al ciclo vital, oportuna, veraz, suficiente y completa sobre el ejercicio responsable de la sexualidad, auto cuidado y prevención de riesgos en salud sexual y salud reproductiva, así como acceso a los servicios públicos de información, atención preventiva y curativa correspondientes.</p> <p>Mujer retornada sin educación mínima en salud, sin información básica, normas de higiene, prevención, detección y atención a riesgos en salud sexual y salud reproductiva, con especial consideración a las infecciones de transmisión sexual y el Virus de inmunodeficiencia Humana/Síndrome de inmunodeficiencia Adquirida.</p>		
	<p>Acceso a vivienda ("debido a lo elevado que están los alquileres").</p>	<p>Mujer retomada sin vivienda y sin opciones reales de compra al corto y mediano plazo.</p>		
	<p>Requerimiento de centros de desarrollo para la niñez y adolescencia, mientras ellas trabajan fuera del hogar.</p>	<p>Mujer retomada sin acceso a espacios donde le apoyen con el cuidado de sus hijas e hijos, lo que le impide su incorporación a oportunidades de desarrollo personal y profesional debido a las labores de cuidado que esta conlleva.</p>		
ELEVACIÓN DE RESILIENCIA	<p>Apoyo familiar.</p>	<p>Mujer retomada no cuenta con familiares, por consanguinidad o simpatía, para apoyarse.</p>		
	<p>Acercar los programas (llevar personas) a las comunidades para dar a conocer todos los programas. Hacer conexión con las comunidades. Hacer anuncios para dar a conocer los programas (hacer uso de redes y medios de comunicación).</p>	<p>Mujer retomada sin acceso a programas específicos para mujeres en su territorio, ya sea a través de organizaciones de mujeres, OG's y ONG's.</p>		
Componentes	<p>Perfil de Mujer Retornada</p>		Espacio para el Principio Rector	Espacio para Puntaje
	<p>MUJERES CON DISCAPACIDAD</p>			
	<p>Categorías a observar</p>			
	<p>Necesidades a</p>	<p>Características</p>		

		priorizar		
MANEJO DE EMOCIONES	Atención psicosocial.	Mujer retomada con necesidad de atender sus emociones y sentimientos afectados por el proceso de retorno.		
		Mujer que ha sufrido de discriminación a lo largo de su vida y que se enfrenta a acciones de discriminación en los procesos de retorno.		
EMPODERAMIENTO DE SUS DERECHOS COMO MUJER	Oportunidades laborales, Oportunidades de emprendimiento.	Mujeres retomadas con difícil acceso a oportunidades laborales.		
		Haber sufrido de discriminación laboral al momento de aplicar a una plaza, por la estigmatización de ser mujer retomada.		
		Se han enfrentado a condiciones precarias de trabajo.		
	Necesidad de formación.	Mujeres con discapacidad necesitan de formación técnica para la incorporación a oportunidades laborales en las que puedan desarrollar con el goce de espacios inclusivos.		
		Mujeres con discapacidad necesitan certificar a través de un curso de formación técnica la experiencia laboral que adquirieron durante su ciclo migratorio.		
	Dificultad para movilizarse y comunicarse.	Mujeres retomadas con discapacidad que se ha enfrentado a situaciones en el proceso de retorno de manera desigual a las personas que no tienen una condición de discapacidad, por ejemplo, emprender el viaje con una visión nublada o con una discapacidad física que le impedía realizar el recorrido de manera segura.		
		Seguro médico y requerimiento de infraestructura inclusiva.	No cuentan con atención médica especializada para la atención y control de su discapacidad.	
	A lo largo de su proceso migratorio, no cuentan con un ente que les brinde atención ni medicación.			
Carecen de expedientes médicos.				
No tienen acceso a tratamientos o controles médicos, lo que agudiza su proceso de reinsertión en la sociedad.				
ELEVACIÓN DE RESILIENCIA	Estancamiento de su desarrollo individual.	Mujeres con discapacidad se enfrentan al estancamiento de su desarrollo individual debido a que los espacios públicos y privados no cuentan con espacios amigables a las condiciones de discapacidad que ellas tienen.		
		Por su proceso, la mujer está determinada a "salir adelante" por lo que siente compromiso de culpa por el abandono hacia su familia, compromiso con crecer económicamente dentro del país, compromiso a encontrar cualquier medio que le permita la superación personal.		
	Cuidados personales.	Hay necesidad de recibir cuidados, tanto emocionales, físicos y psicológicos. Se han enfrentado a situaciones que las han expuesto a peligros y que es necesario que se trabajen para que la mujer sea capaz de desarrollar capacidades de resiliencia.		
Componente	Perfil de Mujer Retornada		Espacio para el Principio Rector	Espacio para Puntaje
	MUJERES DE PUEBLOS ORIGINARIOS Y DE GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS			
	Categorías a observar			
	Necesidades a priorizar	Características		
MANEJO DE EMOCIONES	Atención psicosocial.	Son mujeres retomadas que han sufrido de discriminación por pertenecer a pueblos originarios, se han enfrentado a violencia psicológica a lo largo de su vida y se agravia en su proceso migratorio al enfrentarse a otras realidades fuera de sus comunidades.		
		Se enfrentan a estrés psicológico al desarraigarse de sus raíces, de sus prácticas natales y dejan de lado su vida. Se enfrenta a un "choque de rutinas", cambio de costumbres, cambio de dinámicas sociales, económicas y culturales.		
EMPODERAMIENTO DE SUS DERECHOS COMO MUJER	Oportunidades laborales, oportunidades de emprendimiento, habilidades en agricultura y ganadería.	Mujeres retomadas con difícil acceso a oportunidades laborales.		
		Haber sufrido de discriminación laboral al momento de aplicar a una plaza, por la estigmatización de ser mujer retomada y perteneciente a los pueblos indígenas.		
		Se han enfrentado a condiciones precarias de trabajo.		
		Poseen experiencia en habilidades de agricultura y ganadería, por lo que para las mujeres que deseen, pueden reinsertarse a través de iniciativas económicas que se acoplen a sus necesidades.		

		<i>Poseen experiencia a través de la cosmo visión de los pueblos originarios, que generan otros elementos que nutren los procesos de reinserción, como el nivel organizativo, valores, etc.</i>		
	<i>Requerimiento de centros de desarrollo para la niñez y adolescencia, mientras ellas trabajan fuera del hogar.</i>	<i>Las mujeres pertenecientes a pueblos indígenas se enfrentan a la necesidad de tener un lugar adecuado dónde dejar a sus hijos e hijas en lugares seguros mientras laboran, donde sean espacios libres de discriminación.</i>		
	<i>Víctima de todo tipo de violencia.</i>	<i>A lo largo de su vida, las mujeres de pueblos indígenas se enfrenta a todo tipo de violencia, en el que tanto física, emocional y psicológica, económica, simbólica y patrimonialmente han sido dañadas. Desconocen de sus derechos y las instituciones a las que puede acudir. Presentan conductas de dependencia, inseguridad, sumisión, que les impiden enfocarse en su vida y en lo que quieren. Sus derechos son vulnerados.</i>		
	<i>Acceso limitado a los servicios.</i>	<i>Por el lugar en que residen, toda su vida se han enfrentado, tienen acceso limitado a agua, energía, etc. Sus derechos constantemente son vulnerados por actores sociales. La discriminación hasta este grupo poblacional, agranda las brechas de acceso a igualdad de oportunidades.</i>		
ELEVACIÓN DE RESILIENCIA	<i>Estancamiento de su desarrollo individual.</i>	<i>La situación del desarrollo individual de cada mujer retornada perteneciente a los pueblos originarios, se ve influenciada por los roles de género y la cultura machista, en el que el desarrollo personal no es tomado en cuenta.</i>		
	<i>Determinación para "salir adelante".</i>	<i>Por su proceso, la mujer está determinada a "salir adelante" por lo que siente compromiso de culpa por el abandono hacia su familia, compromiso con crecer económicamente dentro del país, compromiso a encontrar cualquier medio que le permita la superación personal.</i>		
	<i>Refuerzo de vínculos familiares.</i>	<i>La mujer de pueblos originarios, se enfrenta a la necesidad de reforzar los vínculos familiares, puesto que sus tradiciones y costumbres, también le afectan en su manera de enfrentar el proceso de retorno.</i>		
Componente	Perfil de Mujer Retornada		Espacio para el Principio Rector	Espacio para Puntaje
	MUJERES DE LA POBLACIÓN LGBTI			
	Categorías a observar			
	Necesidades a priorizar	Características		
MANEJO DE EMOCIONES	<i>Atención psicosocial.</i>	<i>Son mujeres retornadas que han sufrido de discriminación por pertenecer a la población LGBTI, se han enfrentado a violencia psicológica a lo largo de su vida y se agrava en su proceso migratorio al enfrentarse a otras realidades diferentes.</i>		
		<i>A lo largo de su vida, se han visto obligadas a contener sus emociones, que por lo general es una carga emocional a la que no se le da tratamiento.</i>		
		<i>Han sido víctimas de burlas y acosos en el proceso de reinserción.</i>		
		<i>Han sido estigmatizadas por ser retornadas y de la población LGBTI.</i>		
EMPODERAMIENTO DE SUS DERECHOS COMO MUJER	<i>Altamente violentadas.</i>	<i>A lo largo de su vida han sufrido de violencia debido a su orientación sexual; insultos, agresiones, acosos.</i>		
		<i>Desconocen sus derechos y las legislaciones que las protegen.</i>		
	<i>Discriminación y estigmatización.</i>	<i>No son vistas como sujetas de derechos.</i>		
		<i>Las mujeres retornadas han sufrido de discriminación a la hora de aplicar a ofertas laborales.</i>		
		<i>Han sufrido discriminación en todas las esferas de la sociedad: social, religiosa, política.</i>		
		<i>Las comunidades las estigmatizan en los territorios.</i>		

		<i>Su reinserción se ve interferida por la estigmatización generada por el hecho de ser retornada.</i>		
	<i>Dificultades en documentación de identidad.</i>	<i>No existe una legislación que respalde la documentación de identidad de las mujeres trans.</i>		
	<i>Potencial para el emprendimiento.</i>	<i>Necesita de insumos para para emprender.</i> <i>Ha adquirido experiencia en el exterior pero no es una experiencia comprobable.</i>		
ELEVACIÓN DE RESILIENCIA	<i>Abandono y rechazo familiar</i>	<i>Se enfrentan al rompimiento de lazos familiares cuando expresan su sexualidad en sus círculos de confianza.</i> <i>Las familias no les ayudan en el proceso de reinserción. Muchas veces es el primer espacio donde sufren rechazo.</i>		
	<i>Determinación para "salir adelante".</i>	<i>Muchas de ellas ya ha desarrollado su capacidad de resiliencia, debido a las diversas situaciones de rechazo a las que se han enfrentado en todos los espacios de su vida.</i> <i>Por su proceso, la mujer está determinada a "salir adelante" por lo que siente compromiso de culpa por el abandono hacia su familia, compromiso con crecer económicamente dentro del país, compromiso a encontrar cualquier medio que le permita la superación personal.</i>		
Componente	Perfil de Mujer Retornada		Espacio para el Principio Rector	Espacio para Puntaje
	MUJERES GESTANTES			
	Categorías a observar			
	Necesidades a priorizar	Características		
MANEJO DE EMOCIONES	<i>Atención psicosocial.</i>	<i>Son mujeres que se enfrentan al proceso de cambio corporal y hormonal debido a sus proceso de embarazo.</i>		
		<i>Algunas mujeres se enfrentan a situaciones de embarazos no deseados, por lo que se enfrentan a situaciones de shock emocional.</i>		
		<i>La falta de atención médica, les ha provocado como consecuencia abortos involuntarios durante el tránsito o retorno, lo que genera traumas no tratados para algunas mujeres.</i>		
EMPODERAMIENTO DE SUS DERECHOS COMO MUJER	<i>Oportunidades laborales.</i>	<i>Se enfrentan a discriminación por estar embarazadas, no las contratan por estar gestando.</i>		
	<i>Oportunidades de emprendimiento.</i>	<i>Algunas han tenido oportunidades laborales en malas condiciones y ponen en riesgo su estado de embarazo.</i>		
	<i>Requerimiento de centros de desarrollo para la niñez y adolescencia, mientras ellas trabajan fuera del hogar.</i>	<i>Muchas no participan en los procesos de formación técnica o formación profesional u oportunidades de trabajo debido a que no cuentan con un lugar seguro donde dejar a sus hijas e hijos.</i> <i>Hijos e hijas de mujeres gestantes no gozan de espacios de sano esparcimiento.</i>		
	<i>Victima de todo tipo de violencia.</i>	<i>Algunos embarazos son producto de violaciones en cualquier etapa del ciclo de migración, por lo que se han enfrentado a altos niveles de violencia sexual.</i> <i>Sufren de violencia psicológica, al considerarlas incapaces de desempeñar trabajos debido a su estado de embarazo.</i>		
	<i>En condición de riesgo. Necesidad de atención en salud. Control embarazo.</i>	<i>Carecen de controles de salud, por ende, no tienen control de medicinas ni controles prenatales.</i> <i>Algunas no estaban conscientes que estaban embarazadas y desconocen los cuidados que deben tener.</i>		
ELEVACIÓN DE RESILIENCIA	<i>Estancamiento de su desarrollo individual.</i>	<i>Las redes de apoyo forman parte fundamental de su desarrollo.</i> <i>Debido a su dedicación al embarazo, muchas dejan de realizar las actividades productivas o de formación profesional para atender cuidados del embarazo.</i>		
	<i>Refuerzo de vínculos familiares, determinación para "salir</i>	<i>Muchas de ellas ya ha desarrollado su capacidad de resiliencia, debido a las diversas situaciones de rechazo a las que se han enfrentado en todos los espacios de su vida.</i> <i>Por su proceso, la mujer está determinada a "salir adelante" por lo que siente compromiso de culpa por el abandono hacia su familia,</i>		

	adelanté.	compromiso con crecer económicamente dentro del país, compromiso a encontrar cualquier medio que le permita la superación personal.		
Componente	Perfil de Mujer Retornada		Espacio para el Principio Rector	Espacio para Puntaje
	MUJERES CON PRESCRIPCIONES MEDICAS O PROFESIONALES			
	Categorías a observar			
	Necesidades a priorizar	Características		
MANEJO DE EMOCIONES	Ser escuchadas.	Haber sido diagnosticadas con una enfermedad crónica (como la hipertensión arterial, diabetes, etc.), trastorno de personalidad u otras alteraciones conductuales.		
		Haber consultado o llevado tratamientos con médicos especialistas (en psiquiatría, por ejemplo), psicólogos o profesionales de la salud mental.		
		Haber tenido consigo (o tener actualmente) medicamentos prescritos.		
		Recordar poco o mucho sobre algunos medicamentos permanentes (aunque no los estén utilizando (por cualquier razón, voluntaria o involuntariamente) como nombre de los productos e indicación de cómo suministrarlos, lugar donde lo dispensaban.		
		Algún dato del diagnóstico, aunque no recuerda mayor información, como: el momento de su vida cuando fue diagnosticada y por cuánto tiempo, los episodios de crisis vividos y el círculo de apoyo que obtuvo, el nombre del establecimiento (s) de salud utilizado (s) e incluso el del profesional que le atendía o diagnóstico, etc.		
EMPODERAMIENTO DE SUS DERECHOS COMO MUJER	Ser informada de sus derechos y de las Leyes específica para la protección y ejercicio de los mismos.	Mujer retornada sin auto-reconocimiento como titular de derechos y desconocedora del marco normativo que incluye su derecho a tener una vida libre de violencia.		
		Mujer retornada con historial (oficial y no oficial) y/o relato como víctima de abuso, violencia y discriminación.		
	Apoyo económico. Igualdad y no discriminación de las mujeres en su participación económica. Las ofertas de empleo deberán ser anunciadas sobre la base de los requisitos exigibles para su desempeño, sin tener como criterio de aceptabilidad el sexo. Promoción y Protección al derecho a la propiedad y posesión y a ser protegida en la conservación y defensa de los mismos.	Mujer retornada sin fuente de ingresos económicos aun cuando cuenta con condiciones necesarias para emplearse.		
		Mujer retornada con historial en el expediente de una o más prescripción médica (por enfermedad crónica, trastornos y/o alteración psicológica diagnosticados) sin seguimiento, ni recursos económicos o apoyo para retomar tratamiento.		
		Mujer retornada sin igualdad de oportunidades y de trato, tanto en los cupos que se asignen (para capacitación laboral, o del mejoramiento laboral) como en los contenidos que se impartan.		
		Mujer retornada sin reconocimiento del valor económico y la contribución esencial y equivalente del trabajo reproductivo, doméstico y del cuidado, que realiza.		

	<p>Igualdad y no discriminación de géneros en las actividades correspondientes a las disciplinas deportivas y culturales, dirigidas a contribuir al desarrollo físico saludable, al enriquecimiento y desarrollo de talentos artísticos.</p>	<p>Mujer retomada (cumpliendo prescripción médica), a pesar de estar habilitada de todas las facultades para iniciar o reincorporarse cursos libres y/o capacitaciones alternativas, no tiene acceso a ningún centro de formación.</p>		
	<p>Derecho a recibir información calificada sobre servicios de prevención de riesgos en salud; y, el derecho a la atención integral. Igualdad y equidad en los servicios, gratuitos y de calidad, de salud integral. Recibir información científica, educación, normas de higiene, prevención, detección y atención a riesgos en salud sexual y salud reproductiva, con especial consideración a las infecciones de transmisión sexual y el Virus de inmunodeficiencia Humana/Síndrome de inmunodeficiencia Adquirida.</p>	<p>Mujer retomada con condicionantes de salud (física o mental) sin asistencia profesional.</p> <p>Mujer retomada sin acceso a información y educación científica y actualizada, adecuada a la condición de salud y su ciclo vital, oportuna, veraz, suficiente y completa sobre el ejercicio responsable de la sexualidad, auto cuidado y prevención de riesgos en salud sexual y salud reproductiva, así como acceso a los servicios públicos de información, atención preventiva y curativa correspondientes.</p>		
	<p>Acceso a vivienda ("debido a lo elevado que están los alquileres").</p>	<p>Mujer retomada sin vivienda y sin opciones o propuestas de apoyo temporal.</p>		
ELEVACIÓN DE RESILIENCIA	<p>Apoyo familiar</p>	<p>Mujer retomada no cuenta con familiares, por consanguineidad o simpatía, para apoyarse.</p>		
	<p>Acercar los programas (llevar personas) a las comunidades para dar a conocer todos los programas. Hacer conexión con las</p>	<p>Mujer retomada sin acceso a programas específicos para mujeres en su territorio, ya sea a través de organizaciones de mujeres, OG's y ONG's.</p>		

	comunidades. Hacer anuncios para dar a conocer los programas (hacer uso de redes y medios de comunicación).			
Componente	Perfil de Mujer Retornada		Espacio para el Principio Rector	Espacio para Puntaje
	MUJERES ADULTAS MAYORES			
	Categorías e observar			
	Necesidades e priorizar	Carecterísticas		
MANEJO DE EMOCIONES	Ser escuchadas.	Adulta mayor en condición de abandono, que no cuenta con ningún tipo de apoyo (directo o indirecto) ya sea de familiares o amistades.		
		Adulta mayor quien no es atendida ni escuchada por las personas que le rodean, incluyendo la cuidadora o cuidador oficial.		
		Adulta mayor a quien no le consultan en todos aquellos asuntos que fueren de su interés; impidiendo así su participación y comunicación en actividades que la involucran, ya sea de manera directa o indirecta.		
		Adulta mayor con bajo nivel de autoestima, manifestando a través de cualquier medio un sentimiento de inutilidad.		
EMPODERAMIENTO DE SUS DERECHOS COMO MUJER	Ser informada de sus derechos y de las Leyes específicas para sus derechos.	Adulta mayor sin auto-reconocimiento como titular de derechos y desconocedora de su derecho a tener una vida libre de violencia.		
	Recibir protección contra abuso o malos tratos de cualquier índole; asistencia especializada de cualquier tipo para su bienestar y asistencia jurídica gratuita para la defensa de sus derechos.	Adulta mayor con historial (oficial y no oficial) como víctima de negligencia, abuso, violencia.		
EMPODERAMIENTO DE SUS DERECHOS COMO MUJER	Apoyo económico.	Adulta mayor sin recursos propios ni apoyo económico de personas naturales y jurídicas.		
	Recibir alimentación, transporte y tener vivienda adecuada.	Adulta mayor en condiciones de vida dentro de la extrema pobreza; es decir, sin necesidades básicas cubiertas en lo mínimo (alimentación diaria, vivienda con alto grado de vulnerabilidad, vestuario, salud, protección).		
	No ser discriminado en razón de su edad, sexo o cualquier otra condición.	Adulta mayor con relatos, síntomas y señales de discriminación por su edad. Expediente clínico (en cualquier establecimiento de salud) por causales asociadas a conductas auto-destructivas.		
	Recibir asistencia médica, geriátrica y gerontológica, en forma oportuna y eficaz.	Adulta mayor obligada a realizar labores o trabajos que no sean acordes a sus posibilidades o condiciones físicas o que menoscaben su dignidad.		
	Recibir oportunamente pensión por retiro o cuotas subsidiarias para gastos personales	Adulta mayor que recibe malos tratos, poca o nula consideración y tolerancia por parte de la familia, y la sociedad.		

	<p>y a que se revise periódicamente su pensión a fin de adecuarla al costo de vida vigente.</p> <p>Medidas especiales, prestaciones y servicios de atención integral a las personas adultas mayores, que garanticen su seguridad social y el desarrollo de sus capacidades vocacionales, creativas, asociativas y educativas.</p>			
ELEVACIÓN DE RESILIENCIA	<p>Apoyo familiar y refuerzo de vínculos familiares.</p>	<p>Adulta mayor retomada que no vive al lado de su familia, con dignidad.</p>		
	<p>Acercar los programas (llevar personas) a las comunidades para dar a conocer todos los programas. Hacer conexión con las comunidades. Hacer anuncios para dar a conocer los programas (hacer uso de redes y medios de comunicación).</p>	<p>Adulta mayor que no cuenta con un ambiente que satisfaga sus necesidades características en esta etapa de la vida.</p> <p>Adulta mayor que vive en un ambiente de negligencia, violencia y discriminación.</p>		
Componente	Perfil de Mujer Retornada		Espacio para el Principio Rector	Espacio para Puntaje
	MUJERES CON NIVELES EDUCATIVOS NULOS Y/O BÁSICOS			
	Categorías a observar			
	Necesidades a priorizar	Características		
MANEJO DE EMOCIONES	Ser escuchadas.	<p>Mujer retornada indica nunca haber ido a la escuela o comenta que no sabe leer ni escribir.</p>		
		<p>Mujer retornada relata cómo siempre quiso tener la oportunidad para "prepararse" pero únicamente fue un "par de años" a la escuela.</p>		
		<p>Mujer retornada explica que "hizo" hasta "X" (inferior a noveno grado de educación básica en El Salvador) pero demuestra no recordar si terminó o no ese grado indicado.</p>		
		<p>Mujer retornada manifiesta no recordar "hasta qué grado llegó".</p>		
EMPODERAMIENTO DE SUS DERECHOS COMO MUJER	Ser informada de sus derechos y de las Leyes específicas para sus derechos.	<p>Mujer retornada sin auto-reconocimiento como titular de derechos y desconocedora del marco normativo, que incluye su derecho a tener una vida libre de violencia.</p>		
		<p>Mujer retornada con historial (oficial y no oficial) y/o relato como víctima de abuso, violencia y discriminación.</p>		
	Apoyo económico.	<p>Mujer retornada sin fuente de ingresos económicos propios o de sus seres queridos.</p>		

	<p><i>Igualdad y no discriminación de las mujeres en su participación económica.</i></p> <p><i>Las ofertas de empleo deberán ser anunciadas sobre la base de los requisitos exigibles para su desempeño, sin tener como criterio de aceptabilidad el sexo.</i></p> <p><i>Promoción y Protección al derecho a la propiedad y posesión y a ser protegida en la conservación y defensa de los mismos.</i></p>	<p><i>Mujer retornada con perfil académico reducido sin embargo cuenta con experiencia variada y con disponibilidad inmediata para realizar actividades en puestos básicos, a pesar de ello no cuenta con oportunidades reales en su territorio.</i></p> <p><i>Mujer retornada sin recursos económicos o apoyo para auto-emplearse o auto-emplear a su ser querido.</i></p> <p><i>Mujer retornada sin igualdad de oportunidades y de trato, tanto en los cupos que se asignen (para capacitación laboral, o de formación de habilidades) como en los contenidos que se impartan.</i></p> <p><i>Mujer retornada sin reconocimiento del valor económico y la contribución esencial (que presta a las personas que le rodean) y equivalente del trabajo reproductivo, doméstico y del cuidado (respecto del trabajo productivo remunerado), ejemplo: actividades como la gestación y el cuidado de infantes, la preparación de alimentos, la recolección de agua, las compras de provisiones, los quehaceres domésticos y la atención de la salud familiar, incluido el cuidado y mantenimiento de la unidad doméstica y de sus miembros.</i></p>		
<p>ELEVA- CIÓN DE RESILIE- NCIA</p>	<p><i>Apoyo familiar y refuerzo de vínculos familiares.</i></p> <p><i>Acceso a programas a través de organizaciones de mujeres.</i></p> <p><i>Acercar los programas (llevar personas) a las comunidades para dar a conocer todos los programas. Hacer conexión con las comunidades. Hacer anuncios para dar a conocer los programas (hacer uso de redes y medios de comunicación).</i></p>	<p><i>Mujer retornada no cuenta con familiares, por consanguinidad o simpatía, para apoyarse.</i></p>		
<p>Componente</p>	<p align="center">Perfil de Mujer Retornada</p> <p align="center">MUJERES MENORES DE DIECIOCHO AÑOS HIPERSEXUALIZADAS</p> <p align="center">Categorías a observar</p>		<p>Espacio para el Principio Rector</p>	<p>Espacio para Puntaje</p>
<p>MANEJO DE EMOCIONES</p>	<p><i>Ser escuchadas.</i></p>	<p><i>Mujer retornada relata tener o haber tenido compañero (s) de vida.</i></p> <p><i>Mujer retornada indica haber tenido uno o más abortos.</i></p> <p><i>Mujer retornada explica haber vivido uno o más embarazos.</i></p> <p><i>Mujer retornada manifiesta ser madre.</i></p> <p><i>Mujer retornada expresa de alguna forma (aunque no se auto-reconozca o nombre como víctima) haber vivido abuso sexual.</i></p>		

		<i>pornografía, violencia sexual, prostitución, ETS, entre otros.</i>		
EMPODERAMIENTO DE SUS DERECHOS COMO MUJER	<i>Ser informada de sus derechos y de las Leyes específicas para sus derechos.</i>	<i>Mujer retornada sin auto-reconocimiento como titular de derechos y desconocedora del marco normativo, que incluye su derecho a tener una vida libre de violencia.</i>		
		<i>Mujer retornada con historial (oficial y no oficial) y/o relato como víctima de abuso, violencia y discriminación (con o sin auto-reconocimiento como tal).</i>		
	<i>Apoyo económico.</i>	<i>Mujer retornada sin fuente de ingresos económicos propios o de sus seres queridos.</i>		
	<i>Igualdad y no discriminación de las mujeres en su participación económica.</i> <i>Las ofertas de empleo y como aprendices deberán ser anunciadas sobre la base de los requisitos exigibles para su desempeño, sin tener como criterio de aceptabilidad el sexo.</i> <i>Promoción y Protección al derecho a la propiedad y a ser protegida en la conservación y defensa de los mismos.</i>	<i>Mujer retornada con menos de dieciocho años, abierta al aprendizaje, con habilidades en la virtualidad y a la vez con disponibilidad para realizar actividades en puestos básicos, sin embargo a pesar de este perfil no cuenta con oportunidades laborales (según el Art. 59, 60 y 63 de la LEPINA) como tampoco de aprendices (según el Art. 61 y 62 de la LEPINA) reales en su territorio.</i> <i>Mujer retornada sin recursos económicos o apoyo para auto-emplearse o auto-emplear a sus seres queridos.</i> <i>Mujer retornada sin reconocimiento del valor económico y la contribución esencial (que presta a las personas que le rodean) y equivalente del trabajo reproductivo, doméstico y del cuidado (respecto del trabajo productivo remunerado), ejemplo: actividades como la gestión y el cuidado de infantes, la preparación de alimentos, la recolección de agua, las compras de provisiones, los quehaceres domésticos y la atención de la salud familiar, incluido el cuidado y mantenimiento de la unidad doméstica y de sus miembros.</i>		
<i>Igualdad y no discriminación de las personas por razones de sexo como objetivo fundamental a lograr en todas las actividades educativas.</i> <i>Igualdad y no discriminación de géneros en las actividades correspondientes a las disciplinas deportivas y culturales, dirigidas a contribuir al desarrollo físico saludable, al enriquecimiento y desarrollo de talentos artísticos e intelectuales.</i>	<i>Mujer retornada sin oportunidad de incorporarse a formación técnico-profesional y sin acceso a centro de estudios o de capacitación.</i>			
<i>Derecho a recibir servicios de</i>	<i>Mujer retornada hipersexualizada sin asistencia de profesionales de la salud.</i>			

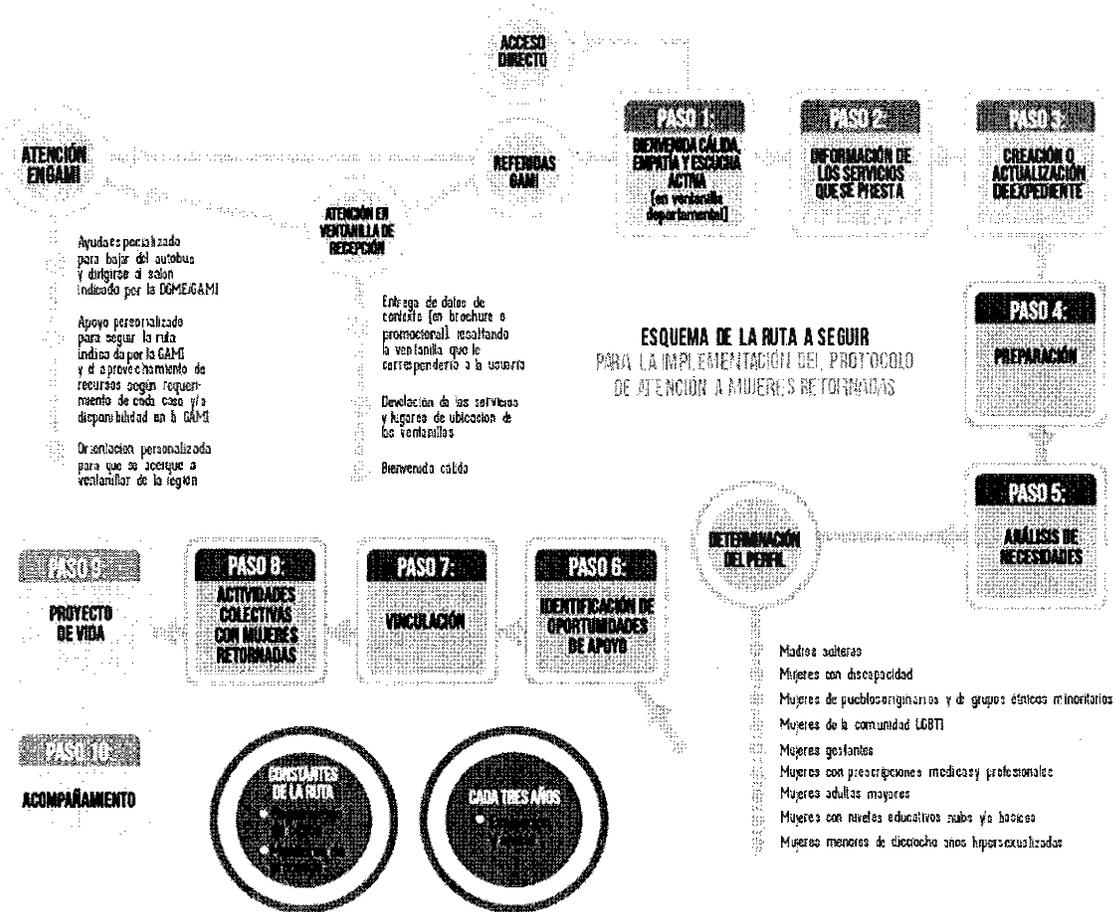
	<p>prevención de riesgos en salud, y el derecho a la atención integral.</p> <p>Igualdad y equidad en los servicios, gratuitos y de calidad, de salud integral.</p>	<p>Acceso a información y educación científica y actualizada, adecuada al ciclo vital, oportuna, veraz, suficiente y completa sobre el ejercicio de su derecho a la salud, así como acceso a los servicios públicos de información, atención preventiva y curativa correspondientes para ella y su familia.</p>		
	<p>Acceso a vivienda ("debido a lo elevado que están los alquileres").</p>	<p>Mujer retornada hipersexualizada sin un lugar seguro para vivir ella, sus dependientes y sus cuidadores.</p> <p>Mujer retornada y su familia sin opciones reales de adquirir al corto y mediano plazo su unidad habitacional.</p>		
ELEVACIÓN DE RESILIENCIA	<p>Apoyo familiar y refuerzo de vínculos familiares.</p>	<p>Mujer retornada no cuenta con familiares, por consanguinidad o simpatía, para apoyarse.</p>		
	<p>Acceso a programas a través de organizaciones de mujeres.</p> <p>Acercar los programas (llevar personas) a las comunidades para dar a conocer todos los programas. Hacer conexión con las comunidades. Hacer anuncios para dar a conocer los programas (hacer uso de redes y medios de comunicación).</p>			

Anexo No. 8: "Cuadro de procedimientos"

COMPONENTES	LINEAS DE ACCIÓN		
	ATENCIÓN	VINCULACIÓN	REINSERCIÓN
	PASOS (2/3)	PASOS (3/5)	PASOS (2/2)
	Procedimientos	Procedimientos	Procedimientos
MANEJO DE EMOCIONES	<p>1 Bienvenida, Empatía (Rapport), Escucha activa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Servidores y servidoras sensibilizadas. ✓ Ambientación. ✓ Interacción horizontal. 	<p>6 Identificación de opciones reales de apoyo en el territorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Localización de instituciones. ✓ Análisis de posibilidades <p>7 Vinculación</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Emisión de referencia (s), según perfil, hacia instituciones u organismos territoriales que brindan los servicios acordes a necesidades de la usuaria, considerando las terapias psicológicas como primer paso. <p>8 Actividades colectivas con Mujeres retornadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinación con instituciones para asistencia psicológica. 	<p>9 Proyecto de vida:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Facilitar y apoyar la creación de lazos y vínculos como base para elaborar proyecto de vida. <p>10 Acompañamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Despejar dudas de mujeres retornadas en su proceso.
EMPODERAMIENTO DE SUS DERECHOS COMO MUJERES	<p>2 Información de los servicios que se prestan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dar a conocer los servicios que se ofrecen: <ul style="list-style-type: none"> - No adelantar adjudicaciones. - Transmitiendo certeza. - Uso de lenguaje no técnico (detallando los servicios directos y ampliados). 	<p>6 Identificación de opciones reales de apoyo en el territorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Contactar lugares seleccionados para derivaciones y corroborar canales de coordinación y procesos. <p>7 Vinculación</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Generación de lazos de las mujeres retornadas y su comunidad como titular de derechos. <p>8 Actividades colectivas con Mujeres retornadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinar con instituciones. Asistencia personalizada para empoderamiento de derechos de las mujeres. 	<p>9 Proyecto de vida:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Orientar acceso y mantención de la usuaria, tanto en los servicios como develar necesidad de un proyecto de vida. <p>10 Acompañamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sensibilización con familiares. ✓ Facilitación y acompañamiento de actividades de dispersión. ✓ Facilitación de los procesos de reivindicación de sus derechos: <ul style="list-style-type: none"> - Asesorías para acceder a más servicios. - Facilitación de culminación de los procesos.
ELEVACIÓN DE RESILIENCIA		<p>6 Identificación de opciones reales de apoyo en el territorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar alianzas con socios territoriales tradicionales y no tradicionales, para: <ul style="list-style-type: none"> - Opción laboral. - Asistencia humanitaria. - Dar a conocer servicios, al mismo tiempo que se hará conexión con mujeres retornadas en el territorio. <p>7 Vinculación</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificación de las mujeres retornadas y la culminación de sus procesos a los que fueron referidas. <p>8 Actividades colectivas con Mujeres retornadas:</p>	<p>9 Proyecto de vida:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinar con instituciones realización de encuentros para: <ul style="list-style-type: none"> - Brindar herramientas de autocuidado. - Socializar con pares. - Elaborar proyecto de vida. <p>10 Acompañamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener comunicación, con mujer retornada y encargados del servicios para auxiliar el proceso de cara al ejercicio y goce de sus derechos.

		✓ Preparación y coordinación con instituciones. Actividades para elaborar proyecto de vida.	
--	--	---	--

Anexo No. 9: "Esquema de la ruta a seguir para la implementación del Protocolo de Atención a Mujeres Retornadas"



Anexo No. 10: "Conceptos Básicos"

Condiciones de vulnerabilidad. Se refiere a aquellas situaciones sociales, culturales, económicas, políticas y personales que colocan a las personas en condiciones de mayor riesgo de violación de sus derechos humanos.

Derivación. Acto de referir hacia servicios, proyectos, y programas (ya sean ejecutados por instituciones gubernamentales como por otros actores sociales en el territorio o a nivel nacional) de manera que las titulares de derecho puedan acceder a estos de forma expedita.

Empatía (Rapport). Consiste en una combinación de componentes emocionales e intelectuales. Cuando se establece este tipo de relación, la usuaria percibe al servidor público como alguien que sintoniza con sus sentimientos y actitudes; que es comprensivo a su condición social; con quien puede comunicarse sin tener que explicar detalladamente sus sentimientos y actitudes ni "desmenuzar" todo cuanto dice.

Emoción. Estado afectivo; reacción subjetiva al ambiente, acompañada de cambios orgánicos (fisiológicos y endócrinos) de origen innato, influidos por la experiencia y que tiene la función adaptativa. Las emociones cumplen un papel central en la gestión de procesos de autoprotección y autorregulación del organismo frente a situaciones extremas.

Género. Es la construcción social y cultural que define las diferentes características emocionales, afectivas, intelectuales, así como los comportamientos que cada sociedad asigna como propios y naturales de hombres y mujeres.

Hipersexualidad. Para efectos de este documento, hipersexualidad es una forma de violencia, donde las mujeres menores de 18 años son forzadas o inducidas a

tomar posturas o acciones propias de las personas adultas, y/o que no corresponden a su edad, como la erotización a edad temprana, teniendo como consecuencia abusos sexuales, embarazos, abuso del uso de métodos anticonceptivos.

Interseccionalidad. Es una herramienta analítica para estudiar, entender y responder a las maneras en que el género se cruza con otras identidades (raza, clase social, tipo de discapacidad, entre otros) y cómo estos cruces contribuyen a experiencias únicas de opresión y privilegio. Se trata, por tanto, de una metodología indispensable para el trabajo en los campos del desarrollo y los Derechos Humanos.

Lineamientos. En este documento, es una orientación de carácter general, corresponde a una disposición o directriz que debe ser implementada en las ventanillas de Atención a Personas Retornadas.

Mujer retornada. Mujer que pudo haber pasado por las etapas del origen-tránsito-destino y vuelve a su país de origen o al país que designe como nueva pobladora completando el ciclo migratorio. En muchos de los casos enfrentando una serie de factores de riesgo principalmente cuando se trata de una migración irregular. En El Salvador la mayoría de mujeres retornadas han y siguen conviviendo en ambientes donde se dan muchas vulneraciones a sus derechos como mujeres.

Perfiles. Es el plural de conjuntos de rasgos peculiares que caracterizan a una persona, en este caso, diferentes mujeres migrantes en condición de retorno que tienen diferentes situaciones de vulnerabilidad y/o violación a sus Derechos Humanos, así como discriminación.

Principios rectores. Conjunto de directrices adoptadas por las entidades que apliquen el presente Protocolo, como una guía que orienta a las personas servidoras públicas en su labor de atención, protección y reinserción de mujeres migrantes retornadas.

Reinserción. Proceso por el cual una mujer salvadoreña en condición de retorno, culmina un proceso de vinculación creando lazos fuertes en su medio, y de cara a su propio desarrollo humano e incluso al desarrollo del país.

Resiliencia. Capacidad de adaptarse; elasticidad y poder de recuperación ante situaciones difíciles. Habilidad de la persona para recuperarse o regresar al nivel de funcionamiento que tenía antes que una adversidad se presentara; también se habla de resiliencia cuando, pasado el evento adverso, la persona presenta mínimas reacciones psicológicas que puedan considerarse insanas.

Revictimización. Victimizar a la mujer retornada a través de abordajes que las exponen a procesos tediosos, requerimientos de información de manera reiterada, solicitudes innecesarias de información o la no facilitación de los procesos en el acceso a la información, inclusive a la justicia. Cuando en los servicios públicos, para las mujeres retornadas, no se desarrollan ni se aplican herramientas para evitar la solicitud innecesaria y reiterada de declaraciones que afectan a las mujeres migrantes.

Riesgo. El riesgo es la probabilidad de que una amenaza se convierta en un desastre. La vulnerabilidad o las amenazas, por separado, no representan un peligro. Pero si se juntan, se convierten en un riesgo, o sea, en la probabilidad de que ocurra una situación desfavorable.

Tipología de familias. Diversidad de núcleos sociales, compuestos por parientes consanguíneos o no, cuya clasificación es de acuerdo a las personas que los componen.

Vinculación. Sostenimiento de lazos fuertes, entre la mujer migrante en condición de retorno y su territorio, a través del goce de sus derechos apoyados por los servicios, proyectos, y programas a los que se haya derivado y que abonan al proceso de reinserción.