

**UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR**

*Escuela de Posgrados*

**MAESTRÍA EN DERECHO DE FAMILIA**



**UNIVERSIDAD EVANGÉLICA  
DE EL SALVADOR**

**Seminario de Especialización**

Informe final de monografía de investigación,  
para optar al título de Maestro (a) en Derecho de Familia

**“Garantía de atención jurídica que brindó el programa Ciudad Mujer Colón a  
mujeres retornadas en 2021”**

**Asesor: Mtra. Emma Patricia Muñoz Zepeda.**

**Autores: IVONNE ELIZABETH ARIAS**

**SARA NOHEMY GARCÍA LEONARDO**

San Salvador, 19 de abril de 2024.

**Dra. Cristina Juárez de Amaya**  
**Rectora**

**Dra. Mirna García de González**  
**Vicerrectora Académica**

**Ing. Sonia Candelaria Rodríguez**  
**Directora Académica**

**Dra. Nadia María Menjívar Morán**  
**Decana de la Escuela de Posgrados**

Contenido	
i. Agradecimiento.....	9
ii. Agradecimiento.....	10
iii. Resumen.....	11
RESUMEN/ABSTRACT.....	11
Enunciado del problema.....	11
Objetivo general.....	11
Objetivos específicos.....	11
iv. Introducción.....	12
I. CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
a. Situación Problemática.....	14
b. Enunciado del problema.....	27
c. Objetivos de la investigación.....	27
Objetivo general.....	27
Objetivos específicos.....	28
d. Contexto de la investigación.....	28
e. Justificación de la investigación.....	30
CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	32
2. Garantía de atención jurídica que brindó Ciudad Mujer Colón a mujeres retornadas en 2021.....	32
2.1 Garantías de los derechos.....	32
2.2 La Interinstitucionalidad como Enfoque de Derechos Humanos.....	34
2.3 Conceptualización de la garantía de atención jurídica.....	37
2.4 Conceptualización de Mujer.....	39
2.6 Mujeres retornadas.....	40
2.6.1 Recepción de mujeres retornadas.....	41

2.6.2 Ventanillas de atención para personas retornadas: Mujeres retornadas. .	43
3.2 Instrumentos del Sistema Universal de Derechos Humanos.....	44
3.3 Declaración Universal sobre Derechos Humanos.....	44
3.4 Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial.....	45
3.5 Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).....	46
3.6 Instrumentos del sistema interamericano de Derechos Humanos .....	46
3.7 Convención Americana de Derechos Humanos (Pacto de San José). .....	46
3.8 Reglas de Brasilia sobre el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.....	47
3.9 Recomendación General número 33 de la Cedaw sobre el acceso de las mujeres a la justicia.....	48
4. Marco Normativo Nacional aplicable a la garantía de atención jurídica a Mujeres retornadas. ....	49
4.1 Constitución de la República de El Salvador .....	49
4.2 Ley Especial de Migración y Extranjería. ....	49
4.3 Protocolo de Atención a Mujeres Retornadas (PRAMUR). ....	50
4.4 Ley de Procedimientos Administrativos. ....	51
Supuesto Teórico .....	52
CAPITULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	53
A. Enfoque y tipo de investigación .....	53
1. Clase:.....	53
2. Enfoque:.....	54
3. Tipo de investigación: .....	55
4. Diseño de investigación: Jurídico Social. ....	55

B. Sujetos y Objeto de estudio .....	55
1. Sujetos de la investigación: .....	55
1.1 Criterios de inclusión y exclusión .....	56
2. Objeto de la investigación: .....	56
1. Unidades de análisis. Población y muestra. ....	58
1.1 Muestra teórica .....	58
1.2 Muestra de expertos .....	58
1.3 Muestra de caso tipo.....	58
2 Variables e indicadores.....	58
2.1 Variables .....	58
C. Técnicas, materiales e instrumentos .....	59
1. Técnicas y procedimientos para la recopilación de la información:.....	59
Técnica Utilizada: Análisis documental. ....	59
Técnica Utilizada: Entrevista Semiestructurada. ....	60
2. Instrumentos de registro y medición .....	60
Técnica Utilizada: Entrevista Semiestructurada. ....	60
Instrumento de Registro: Cuestionario de entrevista y transcripción de la misma. ....	60
D. Aspectos éticos de la investigación .....	61
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN. ....	63
A. Resultados .....	63
Triangulación de resultados .....	63
B. Discusión de resultados.....	63
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	73
5.1 Conclusiones.....	73

5.2 Recomendaciones.....	77
FUENTES DE INFORMACIÓN CONSULTADAS .....	80
ANEXOS .....	86
ANEXO 1: Tabla de abreviaturas de sujetos clave de matrices de análisis e interpretación de datos.....	87
ANEXO 2: Modelo de carta de invitación a entrevista.....	88
ANEXO 3. Cuestionario. ....	89
ANEXO 4: Consentimiento de la persona entrevistada.....	90
ANEXO 5. Matriz de interpretación y análisis. Entrevista al equipo multidisciplinario relacionado a la Garantía de Atención Jurídica que brindó Ciudad Mujer Colón a mujeres retornadas en 2021.....	92

### **Abreviaturas de uso frecuente utilizadas en esta investigación**

ACNUR	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
BCR	Banco Central de Reserva
BM	Banco Mundial
CN	Constitución de la República de El Salvador
CEDAW	Convención sobre la Eliminación de toda forma de Discriminación contra la mujer.
Corte IDH	Corte Interamericana de Derechos Humanos
CIDH	Comisión Interamericana de Derechos Humanos
CADH	Convención Americana de Derechos Humanos
CP	Código Penal
DGME	Dirección General de Migración y Extranjería
DIGESTYC	Dirección General de Estadísticas y Censos
DUDH	Declaración Universal sobre Derechos Humanos
EAMR 01	Encargada del área de mujeres retornadas por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores dentro de Ciudad Mujer Colón
FGR	Fiscalía General de la República
GAMI	Gerencia de Atención al Migrante
IML	Instituto de Medicina Legal
IIDH	Instituto Interamericano de Derechos Humanos

IMU	Instituto de Investigación, Capacitación y Desarrollo de la Mujer
ISDEMU	Instituto Salvadoreño de Desarrollo de la Mujer
JCO 01	Abogada
LAS MELIDAS	Asociación, Movimiento de Mujeres Mélida Anaya Montes
LEIV	Ley Especial Integral para una vida libre de violencia para las mujeres
LEME	Ley Especial de Migración y Extranjería
ONU	Organización de las Naciones Unidas
OIM	Organización Internacional para las Migraciones
ORMUSA	Organización de Mujeres Salvadoreñas por la Paz
ODAC	Oficinas de Denuncia y Atención Ciudadana
OJ	Órgano Judicial
PS 01	Psicóloga
PGR	Procuraduría General de la República
PDDH	Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos
PNC	Policía Nacional Civil
PRAMUR	Protocolo de Atención a Mujeres Retornadas
SubCAECM01	Subdirectora de los Centros de Atención Especializada de Ciudad Mujer
TS 01	Trabajadora Social

## **i. Agradecimiento**

Agradezco a Dios todopoderoso, a mi familia y a mis amistades que fueron apoyo incondicional en esta etapa tan importante de mi vida, este acompañamiento tanto a lo largo de las materias desarrolladas como en el Seminario de Especialización, ha sido una demostración del cariño y del amor de todos los mencionados, pues hubo momentos de flaqueza en los cuales recibí palabras de ánimo y aliento, así como sabiduría de parte de Dios para poder retomar fuerzas y ánimo, para llegar a este momento.

A mi compañera de equipo ya que juntas intentábamos darnos ánimos y ser compañeras no solo de clases y de tesis sino compañeras de desvelos y de cansancio, pues por momentos con las demás obligaciones y ocupaciones del diario vivir se nos volvía muy difícil coincidir en los horarios, pero siempre hubo esa disposición por ambas de realizar de la mejor manera y en armonía la presente investigación.

Finalmente, a todos mis maestros y a nuestra asesora, quienes sin importar el día y la hora nos respondían a nuestras inquietudes y dudas, así como a las autoridades de la Universidad que igualmente siempre estuvieron prestas a nuestra consultas y peticiones relativas a esta travesía llamada Maestría en Derecho de Familia.

Atte. Lic. Ivonne Elizabeth Arias

## ii. Agradecimiento

Al Padre, al Hijo y al Espíritu Santo, ya que fueron mi guía y me permitieron tener la sabiduría, la templanza y la tenacidad para tomar la decisión de iniciar y culminar este reto que de manera personal decidí tomar, y que es tan importante en mi vida; pues había sido una decisión por muchos años postergada, pero finalmente en el tiempo de Dios se me permitió.

A mi familia en su totalidad ya que, por más de dos años postergaban sus salidas o las acomodaban a mi horario en los días que yo tenía clases ya sea virtuales o presenciales, en apoyo a mí. Por las palabras de aliento que eran muy a menudo porque cada inicio de ciclo decía ya no inscribiré, pero siempre hubo un ¡vos puedes!, ¡ya solo te falta un año! ¡ya solo te falta la tesis!... así cada quien a su manera daba el debido impulso a terminar este desafío personal que ya había iniciado.

A mi amiga incondicional, que siempre me decía “has logrado y superado situaciones más difíciles, así que, tú puedes.” Y me casi siempre me decía “la Sara que yo conozco no se da por vencida tan fácilmente.”

A mis maestros, asesores y compañeros que conocí en la maestría, de cada uno me llevo una enseñanza positiva para mi vida. Así como a todas las personas que fueron piezas principales en el desarrollo de la presente tesis.

Finalmente, pero no menos importante a mi compañera de tesis con quien pasamos alegrías, tristezas y preocupaciones; pero que siempre estuvo en la mejor disposición de lograr el mismo objetivo que yo, finalizar esta etapa de nuestras vidas llevándonos el mejor aprendizaje de todos “el compañerismo”.

Atte. Lic. Sara Nohemy García Leonardo.

### iii. Resumen

#### RESUMEN/ABSTRACT GARANTIA DE ATENCIÓN JURÍDICA QUE BRINDÓ EL PROGRAMA CIUDAD MUJER COLÓN A MUJERES RETORNADAS EN 2021.

---

IVONNE ELIZABETH ARIAS  
SARA NOHEMY GARCÍA LEONARDO.

##### **Resumen.**

La presente investigación se basa en si las mujeres retornadas recibieron o no la garantía de atención jurídica por parte del Programa de Ciudad Mujer Colon el cual está bajo la dirección de ISDEMU en coordinación con RREE, por lo que este estudio se dirigió específicamente a la sede de Ciudad Mujer Colón; y como muestra se tomó al equipo multidisciplinario y personal de la sede investigada, partiendo de los datos que se tuviesen del periodo 2021. Por otra parte, como principal objetivo se tiene el verificar si se garantizó o no dicha garantía a ese sector de mujeres por parte del Programa y si dichas ventanillas son efectivas en cuanto a la evaluación de cada caso y el tratamiento que se le da a efecto de solventar las necesidades de cada una de las mujeres en situación de retorno de una manera integral, efectiva y expedita.

Finalmente, importante mencionar que al realizar el estudio decampo, con base a la Constitución de la Republica, el PRAMUR, Ley Especial de Migración y Extranjería, Recomendación 33 de la CEDAW, entre otras, se logra determinar que si bien es cierto existen las herramientas necesarias tanto legales, como estructurales y protocolarias no se cumplió con la Garantía de Atención Jurídica en el año 2021, por parte del Programa de Ciudad Mujer Colón; aseveración que se puede realizar en razón de los hallazgos que se tuvieron a lo largo de toda la investigación.

##### **Abstract**

The actual research is based on whether the women's returned received or not the Legal Assistance Guarantee from the program Ciudad Mujer Colon which was under ISDEMU's management and RREE's coordination, this study was therefore specifically aimed at Ciudad Mujer Colon site, and the sample chosen to work with was the multidisciplinary team and staff from site mentioned previously, based on the data available for the period 2021. Moreover, the main objective is to verify if the guarantee was granted or not from the program to that sector of women that were part of it, and whether these windows are effective in terms of evaluating each case and if the treatment given in order to meet the needs of each of the women in a situation of return in a comprehensive, effective and expeditious manner.

Finally, it's important to mention that when realizing the field study, based on The Constitution of the Republic, the PRAMUR, Special Law of Migration and Outside, Recommendation 33 of the CEDAW, among others, it is possible to determine that although there are legal, structural and protocolary tools available the Legal Assistance Guarantee in the year 2021 from the program Ciudad Mujer Colon was not met; assertion that can be made on the basis of the findings throughout the research.

##### **Enunciado del problema**

¿El Programa Ciudad Mujer Colón garantizó la atención jurídica a mujeres retornadas en 2021?

##### **Objetivo general.**

Determinar si el programa Ciudad Mujer Colón garantizó la atención jurídica a mujeres retornadas en 2021.

##### **Objetivos específicos.**

Identificar los factores internos que permitieron o no, al programa Ciudad Mujer Colón, garantizar la atención jurídica a mujeres retornadas en 2021.

Examinar con base al PRAMUR en qué medida el programa Ciudad Mujer Colón garantizó la atención jurídica a mujeres retornadas en 2021.

##### **Situación problemática.**

Dentro de las garantías que el Estado debe brindar a los ciudadanos se encuentra la inmersa la garantía de atención jurídica, la cual implica la asesoría por parte de profesionales del derecho consistente en brindar información para dar solución a los temas y necesidades que tengan relación con la aplicación de cuerpos normativos, leyes y reglamentos en materia de derecho en todas sus ramas. Siendo así para efectos de esta investigación se enmarcará en la garantía de atención jurídica brindada en el programa Ciudad Mujer Colón a mujeres retornadas en 2021. La garantía de atención jurídica se refiere a las acciones que van encaminadas a brindar una asesoría legal de forma especializada, que incluya todas las aristas que convergen con el derecho de los seres humanos a vivir de forma equitativa dentro de una sociedad; a ser sujetos plenos de derechos y a que se les respete como tales.

#### **iv. Introducción.**

El presente estudio se enfoca en mujeres en situación de vulnerabilidad por su condición de retorno, siendo éste un grupo de la sociedad que se enfrentan con un panorama de desprotección en relación con las demás mujeres de la sociedad, por lo que, es importante conocer si el Estado Salvadoreño brinda las herramientas necesarias a éstas mujeres para su reinserción de una manera más efectiva, tomando como parámetro el programa de Ciudad Mujer Colón para esta investigación.

Se estructura el trabajo investigativo en cinco capítulos, el primero denominado Planteamiento del Problema, se desarrolla la situación problemática, el contexto, los factores y características del mismo. Además, los objetivos a desarrollar para determinar si el programa Ciudad Mujer Colón brindó la garantía de atención jurídica a mujeres retornadas en 2021, así como el contexto social, geográfico e institucional en que se desarrolla la investigación.

El segundo capítulo, nombrado Fundamentación Teórica, contiene los elementos conceptuales, normativos y los aspectos teóricos y doctrinales de las variables en estudio. Incluyendo en este capítulo la definición de garantía de derechos, la interinstitucionalidad como enfoque de derechos humanos y garantía de atención jurídica, entre otros, concluyendo con el supuesto teórico el cual se verificó en el trabajo de campo.

El capítulo tercero es referente a la Metodología de la Investigación, es decir, el tipo, diseño y enfoque de ésta, así como la selección de la muestra; se establecen los sujetos de la investigación a partir de criterios de inclusión y exclusión para establecer con precisión las personas idóneas de la investigación. Asimismo, se establecen las variables de la investigación a partir del tema y fueron la línea de trabajo en el cuestionario suministrado a los sujetos clave. Concluyendo con las técnicas e instrumentos de registro a utilizar guardando la ética y confidencialidad de los datos obtenidos.

Por su parte, el capítulo cuatro, denominado análisis de la información, en el cual se desarrolla el análisis e interpretación de los principales hallazgos encontrados en la investigación y finalizando con el capítulo quinto, lo relativo a las Conclusiones y recomendaciones del presente estudio. Además, en un apartado se menciona la bibliografía utilizada para el desarrollo de este estudio y los respectivos anexos que comprenden.

## I. CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### a. Situación Problemática

De acuerdo a información de la OIM la migración se genera por diversas causas, que impulsan a las y los salvadoreños a tomar esta decisión, entre ellas se identifican: mejores oportunidades económicas, la inseguridad, la reunificación familiar, la violencia e inseguridad. Así como la demanda laboral en los países de destino, incluso el cambio climático, degradación ambiental y desastres. Todas estas razones impulsan a las mujeres a buscar un entorno que pueda mejorar sus condiciones de vida.<sup>1</sup>

Dicho lo anterior, como un primer elemento para comprender la situación problemática es importante conocer que el término garantía se refiere a la defensa de derechos fundamentales e inherentes del ser humano y éstos son regulados en la normativa principal, es decir, en las Constituciones de los países, cobrando así, un orden obligatorio, vistos como mecanismos que puedan mostrar su eficacia en la tutela concreta de las garantías constitucionales.<sup>2</sup>

Ahora bien, dentro de esta garantía está inmersa la atención jurídica, la cual implica la asesoría de profesionales del derecho consistente en brindar información para dar solución a los temas y necesidades que tengan relación con la aplicación de cuerpos normativos, leyes y reglamentos en materia de derecho en todas sus ramas.<sup>3</sup> Siendo así para efectos de esta investigación se enmarcará en la garantía de atención jurídica brindada en Ciudad Mujer Colón a mujeres retornadas en 2021.

Ante esto, es importante mencionar que esta garantía de atención jurídica refiere a las acciones que van encaminadas a brindar una asesoría legal de forma especializada,

---

<sup>1</sup> Organización Internacional para las Migraciones, *Estrategia de la OIM para El Salvador 2023-2026*, (El Salvador: OIM, 2023), edición en PDF, 12, 13. Acceso el día 22 de noviembre de 2023.

[https://crisisresponse.iom.int/sites/g/files/tmzbd1481/files/appeal/documents/Estrategia\\_Nacional%20OIM%20El%20Salvador%202023.pdf](https://crisisresponse.iom.int/sites/g/files/tmzbd1481/files/appeal/documents/Estrategia_Nacional%20OIM%20El%20Salvador%202023.pdf)

<sup>2</sup> Santiago Sastre Ariza. *Derecho y Garantías*, edición en PDF. España, s.f. Acceso el día 27 de noviembre de 2023. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/174824.pdf>

<sup>3</sup> «Asesoría Jurídica. Sage Advice, 2023», The Sage Group, acceso el día 28 de octubre de 2023.

<https://www.sage.com/es-es/blog/diccionario-empresarial/asesoria-juridica/#:~:text=La%20Asesor%C3%ADa%20Jur%C3%ADdica%20es%20aquella,las%20ramas%20de%20la%20misma.>

que incluya todas las aristas que convergen con el derecho de los seres humanos a vivir de forma equitativa dentro de una sociedad; a ser sujetos plenos de derechos y a que se les respete como tales.<sup>4</sup>

Para ello, las instituciones internacionales tales como: la Organización de las Naciones Unidas (ONU), Organización de Estados Americanos (OEA), Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH), entre otros,<sup>5</sup> han convenido con los Estados que así lo ratifiquen, crear estándares que garanticen la atención jurídica a grupos en condición de vulnerabilidad, como las mujeres.

El retorno se refiere al acto o proceso por el que una persona vuelve o es llevada de vuelta a su punto de partida, el cual puede producirse entre un país de destino o de tránsito y un país de origen,<sup>6</sup> limitándose esta investigación únicamente al retorno internacional, es decir, mujeres que según su país de aprehensión han sido regresadas principalmente de los países de Estados Unidos de América y de México, entre otros.<sup>7</sup>

El Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer y la Recomendación general número 38, relativa a la trata de mujeres y niñas en el contexto de la migración

---

<sup>4</sup> Real Academia Española, Cumbre Judicial Iberoamericana y Asociación de Academias de la Lengua Española «Diccionario Panhispánico del Español Jurídico» última modificación 2023, <http://dpej.rae.es/lema/derecho-de-asistencia-jur%C3%ADdica>

<sup>5</sup> «Comisión Nacional de Derechos Humanos, 2018-2023. Red de Cooperación y colaboración», Organización Gubernamental de México, acceso el día 27 de octubre de 2023. <https://www.cndh.org.mx/derechos-humanos/como-los-protege-y-promueve-la-cndh>

<sup>6</sup> Pía Riggirozzi, Nicola Graviano y Andrea Rivera Ayala, *Necesidades y barreras de acceso a la salud, y salud sexual y reproductiva de las mujeres y adolescentes salvadoreñas y hondureñas en desplazamiento*, (Inglaterra: Organización Internacional para las Migraciones, 2023), 11.

<sup>7</sup> Organización Internacional para las Migraciones. *El Salvador: Cifras oficiales de mujeres y niñas retornadas Enero- Diciembre 2021*. El Salvador: enero-diciembre 2021, edición en PDF. Acceso el día 27 de octubre de 2023. [https://infounitnca.iom.int/uploads/es/2021/12/SV\\_MyN\\_Dic2021.pdf](https://infounitnca.iom.int/uploads/es/2021/12/SV_MyN_Dic2021.pdf)

<sup>8</sup> «Organización de Mujeres Salvadoreñas por la Paz. Forjando un futuro digno y de igualdad para las mujeres. Redes Nacionales», ORMUSA, acceso el día 27 de octubre de 2023. <https://ormusa.org/redes/>

mundial,<sup>8</sup> la cual insta a los Estados parte a que cumplan con la garantía de atención hacia las mujeres que se encuentran en situación de vulnerabilidad e implementen las herramientas necesarias y efectivas, tales como: la restitución, recuperación, indemnización, satisfacción y las garantías de no repetición a las mujeres cuyos derechos protegidos por la Convención hayan sido violados.<sup>9</sup>

En este orden de ideas, la atención jurídica en casos de mujeres retornadas, el Estado salvadoreño lo proporciona a través de Centros de Atención Especializada Ciudad Mujer, en nuestro caso Ciudad Colón. No obstante que existen otros programas impulsados por otras instituciones, tales como: Organización de Mujeres Salvadoreñas por la Paz (ORMUSA), el Instituto de Investigación, Capacitación y Desarrollo de la Mujer (IMU) y la Asociación, Movimiento de Mujeres Mélida Anaya Montes (LAS MELIDAS)<sup>10</sup>

Dentro de esta garantía de atención que tiene el Estado salvadoreño es procedente mencionar el Sistema Interamericano de Derechos Humanos, como el conjunto de normas encargado de promocionar y proteger los derechos humanos, integrado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) y la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH), establece actuaciones de los Estados partes, frente al problema de la violencia, y El Salvador forma parte de los países que lo han ratificado, y obliga a actuar de forma diligente, a través de sus operadores en caso de vulneraciones por agresores estatales como por particulares; de igual forma, el deber

---

<sup>9</sup> Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer. *Recomendación General Número 38 relativa a la Trata de mujeres y niñas en el contexto de la migración mundial 2020, Romano*. Ginebra: 20 de noviembre de 2020, edición en PDF. Acceso el día 5 de noviembre de 2023. <https://www.ohchr.org/es/documents/general-comments-and-recommendations/general-recommendation-no38-2020-trafficking-women>

<sup>10</sup> Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, *Recomendación General N° 38...*, párrafo 43.

de garantizar la disponibilidad de herramientas judiciales efectivas e imparciales, entre otras.<sup>11</sup>

Estas obligaciones se activan por parte del Estado a través de cada institución con base en sus competencias; es decir, la Secretaría de Inclusión Social al crear el Centro de Atención Especializada Ciudad Mujer Colón, programa cuya finalidad es velar por el cumplimiento de los derechos de las mujeres como sujetos de derechos, en relación con las directrices establecidas en su marco institucional. De acuerdo a la reforma a la Ley del ISDEMU en el año 2017, el ente rector de Ciudad Mujer Colón es el Instituto Salvadoreño de Desarrollo de la Mujer (ISDEMU) antes estaba a cargo del Ministerio de Desarrollo Local.<sup>12</sup>

Lo antes señalado, para el Estado representa su obligación de garantizar, de conformidad a los estándares Internacionales ratificados tales como: la Declaración Universal sobre Derechos Humanos que en su artículo 3, establece la necesidad de garantizar la seguridad a las personas retornadas, así como su derecho a la protección contra la discriminación (artículo 7) y el derecho de todas las personas a regresar a su país. (Artículo 13).<sup>13</sup>

En este mismo orden de ideas, la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial, compromete a los Estados partes a prohibir y eliminar la discriminación en todas sus formas y a garantizar el derecho de toda persona a la igualdad ante la ley, es por ello, que es muy importante para todas las mujeres que han sido retornadas, a que sean atendidas bajo dichos lineamientos, es

---

<sup>11</sup> Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, *Protocolo de Atención a Mujeres que enfrentan violencia basada en género*. El Salvador: Isdemu, 2015, edición en PDF, 13. Acceso el día 27 de noviembre de 2023. [https://elsalvador.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/protocolo\\_atencion\\_mujeres\\_vbg.pdf](https://elsalvador.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/protocolo_atencion_mujeres_vbg.pdf)

<sup>12</sup> «Asamblea Legislativa. Reforma a la ley del ISDEMU permitirá a las mujeres recibir atención especializada e integral, 17 de agosto de 2022», Asamblea Legislativa, acceso el día 20 de noviembre de 2023. <https://www.asamblea.gob.sv/node/12338>

<sup>13</sup> Asamblea General de las Naciones Unidas, *Declaración Universal de Derechos Humanos*, adoptada y proclamada por la Asamblea General en su resolución 217 A (III), de 10 de diciembre de 1948.

decir, como seres humanos gozando de sus derechos fundamentales, sin ser discriminadas por motivos de sexo, raza, religión, nacionalidad e idioma.<sup>14</sup>

De conformidad al Protocolo de Atención a Mujeres que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad, la garantía de atención jurídica comprende brindar los lineamientos a seguir por las sedes de Ciudad Mujer<sup>15</sup>, consiste en primer lugar garantizar el acceso a la justicia de forma efectiva a este sector de mujeres, en segundo lugar, empoderar a este sector con la socialización de sus derechos para su ejercicio y tutela.<sup>16</sup>

Además, comprende una orientación y acompañamiento legal, es decir, explicar en términos generales en qué consiste esta garantía de atención jurídica; asimismo, realizar una entrevista que permita al profesional responsable de una manera sencilla explorar las expectativas de las usuarias para diseñar una estrategia específica según el caso. De esa manera, establecer la figura jurídica y procesal más idónea, identificar de manera puntual el nivel de riesgo en la que se encuentra o podría encontrarse a su retorno, y de ser procedente se debe solicitar ante la judicatura las medidas de protección que correspondan para salvaguardar en legal forma la no vulneración de derechos de este sector específico.<sup>17</sup>

A partir de lo antes mencionado los lineamientos que el mismo protocolo establece para el cumplimiento de la garantía de atención jurídica de Ciudad Mujer Colón, el primer paso es identificar las expectativas de cada mujer retornada basadas en el entorno, donde podría sufrir la vulneración a sus derechos, seguidamente, establecer el mecanismo jurídico a implementar ante el órgano jurisdiccional competente, para

---

<sup>14</sup> Asamblea General de las Naciones Unidas, *Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial*, adoptada y abierta a la firma y ratificación por la Asamblea General en su resolución 2106 A (XX), de 21 de diciembre de 1965.

<sup>15</sup> Embajada de España en El Salvador, Cooperación Española, Gobierno de El Salvador, Ministerio de Relaciones exteriores. *Protocolo de Atención a mujeres retornadas*. El Salvador: San Salvador: 2021, edición en PDF. Acceso el día 27 de noviembre de 2023.

[file:///C:/Users/angel/Downloads/Protocolo\\_de\\_Atencion\\_a\\_mujeres\\_retornadas%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/angel/Downloads/Protocolo_de_Atencion_a_mujeres_retornadas%20(1).pdf)

<sup>16</sup> Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, *Protocolo de Atención a Mujeres que enfrentan...*, 34 y 35.

<sup>17</sup> Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, *Protocolo de Atención a Mujeres que enfrentan...*, 34.

minimizar el riesgo inminente al que se encuentra expuesta la mujer que ha sido retornada y fue el génesis de su decisión de migrar.<sup>18</sup>

Ante ese panorama, Ciudad Mujer Colón en coordinación con el ISDEMU, como una iniciativa del Estado salvadoreño en su compromiso y deber de garantizar una vida libre de violencia para este sector de la sociedad salvadoreña, es la encargada de derivar a estas mujeres retornadas desde el momento de su ingreso a El Salvador, tanto un apoyo jurídico-legal como psicosocial, esto, a efecto de poder coadyuvar a la atención de la problemática que se vive por parte de las mujeres salvadoreñas. Por lo que, determinar si Ciudad Mujer Colón garantizó la atención jurídica a este grupo en situación de vulnerabilidad será una de las premisas de esta investigación.<sup>19</sup>

La garantía de atención jurídica a mujeres retornadas encuentra su base en la Constitución de la República de El Salvador, la cual en su Título II desarrolla una serie de artículos relacionados a los derechos y garantías fundamentales de la persona, entre ellos, en su artículo 2 establece que toda persona tiene derecho a la vida, a la integridad física y moral, a la libertad, al trabajo...a ser protegida de su conservación y derechos de los mismos, garantizándose el derecho al honor, a la intimidad personal.-<sup>20</sup>

Asimismo, en sus artículos 4 y 5 establecen que toda persona es libre en el territorio, tanto de entrar, permanecer y salir de éste. Es por ello que, estas mujeres al ser retornadas son recibidas por parte de las instituciones del Estado y se les brinda el apoyo para que puedan reinsertarse en la sociedad dando así cumplimiento a esta garantía constitucional, no coartándoles el derecho a la libre circulación y de tránsito.

No obstante, los compromisos señalados, las cifras oficiales brindadas por la OIM, durante el año 2021, reflejan los siguientes datos: un total de 3,166 mujeres y niñas

---

<sup>18</sup> Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, *Protocolo de Atención a Mujeres que enfrentan...*, 41.

<sup>19</sup> «Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer. Unidades de Atención Especializada, ubicadas en sedes de Ciudad Mujer, 21 de octubre de 2020», Gobierno de El Salvador, acceso el día 21 de septiembre de 2023. <https://isdemu.gob.sv/servicios/unidades-de-atencion-permanentes-en-cada-departamental-del-isdemu/>

<sup>20</sup>Decreto Legislativo N°38, del 15 de diciembre de 1983, *Constitución de la República de El Salvador*, (Diario Oficial N° 234, Tomo N° 281, del 16 de diciembre de 1983). Artículo 2.

fueron retornadas. Según el país de aprehensión 1,872 provienen de los Estados Unidos de América, 1,181 de México y 113 de Otros países.<sup>21</sup> En contraposición a estas cifras se encuentra el Informe de Hechos, Estado y Situación de la violencia contra las Mujeres, El Salvador 2021, brindado por el Ministerio de Justicia y Seguridad Pública, el cual establece un registro total de 3,484 mujeres migrantes retornadas, las cuales proceden mayormente de los departamentos de San Salvador, (14.8%), San Miguel (11.2%) y Usulután (9.9%).<sup>22</sup>

Ante lo mencionado se identifica una diferencia en los datos estadísticos de los informes citados, el Ministerio de Justicia y Seguridad pública reporta una diferencia de 318 mujeres retornadas a comparación del informe de la OIM, no obstante, haber incorporado en sus estadísticas a mujeres y niñas. El primer informe no señala el sistema de medición de la muestra.

Retomando la idea del análisis, se identifica que la migración, es el movimiento de personas fuera de su lugar de residencia habitual, ya sea a través de una frontera internacional o dentro de un país.<sup>23</sup> Según Informe de Hechos, Estado y Situación de la violencia contra las Mujeres, El Salvador 2021, se identificó que la mayoría de las mujeres salvadoreñas que deciden emigrar lo hacen por factores económicos, la reunificación familiar y en busca de un ambiente libre de violencia, es decir, mejorar las condiciones en su calidad de vida, entre otras.<sup>24</sup>

De acuerdo a las estadísticas consultadas, se advierte que la mayor parte de mujeres retornadas, migraron debido a factores económicos (54.6%), inseguridad (21.7%) y

---

<sup>21</sup> «Organización Internacional para las Migraciones. Enero- Diciembre 2021. El Salvador: Cifras oficiales de mujeres y niñas retornadas» [https://infounitnca.iom.int/uploads/es/2021/12/SV\\_MyN\\_Dic2021.pdf](https://infounitnca.iom.int/uploads/es/2021/12/SV_MyN_Dic2021.pdf)

<sup>22</sup> Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, *Informe de Hechos, Estado y Situación de la violencia contra las mujeres El Salvador 2021*, (El Salvador: ISDEMU, 2021) edición en PDF, 135. Acceso el 5 de noviembre de 2023. <https://www.seguridad.gob.sv/dia/informe-de-hechos-de-violencia-contra-las-mujeres/>

<sup>23</sup> Alice Sironi, Céline Bauloz y Milen Emmanuel. *Glosario de la OIM sobre Migración, Derecho Internacional sobre Migración. N° 34*. Ginebra, Suiza: 2019, edición en PDF. Acceso el día 27 de octubre de 2023. <https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml-34-glossary-es.pdf>

<sup>24</sup> Laura Carolina, Ruiz Escobar. *El Salvador 1989-2009, Estudios sobre migraciones y salvadoreños en Estados Unidos desde las categorías de Segundo Montes*. El Salvador: 2011, edición en PDF. Acceso el día 27 de octubre de 2023. [file:///C:/Users/angel/Downloads/UNDP\\_SV\\_MIGRACIONES\\_1989-2009\\_2011%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/angel/Downloads/UNDP_SV_MIGRACIONES_1989-2009_2011%20(1).pdf)

reunificación familiar (14.5%). Estos tres factores representan el 90.7% de los motivos para migrar que guardan relación directa con el principal país de retorno de las mujeres migrantes, es decir, Estados Unidos, el cual, es un destino migratorio histórico para las y los migrantes salvadoreños.<sup>25</sup> Para el año 2021, se reportaron 3,484 mujeres que migraron, los factores identificados fueron: un total de 1,901 mujeres por factores económicos, 755 mujeres, por inseguridad, un total de 504 por reunificación y 69 casos por violencia intrafamiliar. Dichos datos fueron proporcionados por la DGME El Salvador, 2021.<sup>26</sup>

Los países expulsores de mujeres, indican que la deportación de ellas aumenta con la falta de oportunidades, así como el alto nivel de violencia del lugar de origen, entre otras. Ante dicho panorama, las mujeres desean mejorar sus condiciones de vida y así lograr salir de la situación en la que se encuentran; tener otras oportunidades para su desarrollo, y bienestar para sus familias.<sup>27</sup>

Con base en los estudios realizados por la ONU, de la cantidad de mujeres que migran, probablemente varias no lleguen a su país de destino. Ya que suelen ser retornadas durante el tránsito; o llegando al país de destino, no cuentan con la documentación para permanecer en ese país.<sup>28</sup>

---

<sup>25</sup> Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, Informe de Hechos, Estado y...,135.

<sup>26</sup> Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, Informe de Hechos, Estado y...,135.

<sup>27</sup> Chiara Cazzuffi y Celeste Molina. *Empoderamiento económico de las mujeres, territorio y migración en el Triángulo Norte de Centroamérica*. Santiago: Chile, noviembre 2020, edición en PDF. Acceso el día 27 de noviembre de 2023. [https://lac.unwomen.org/sites/default/files/Field%20Office%20Americas/Documentos/Publicaciones/2021/07/ESTUDIO%20MUJERES%20Y%20MIGRACION\\_MELYT%20WEB.pdf](https://lac.unwomen.org/sites/default/files/Field%20Office%20Americas/Documentos/Publicaciones/2021/07/ESTUDIO%20MUJERES%20Y%20MIGRACION_MELYT%20WEB.pdf)

<sup>28</sup> «Declaración de ONU Mujeres: Día Internacional del Migrante, 18 de diciembre de 2021», ONU Mujeres, acceso el día 21 de septiembre de 2023. <https://www.unwomen.org/es/noticias/declaracion/2021/12/declaracion-de-onu-mujeres-dia-internacional-del-migrante-18-de-diciembre-de-2021>

<sup>29</sup> Carlos E. Argueta et al., *Personas migrantes retornadas, género y acceso a servicios sociales en El Salvador*. El Salvador: 2018, edición en PDF. Acceso el día 27 de noviembre de 2023. <https://publications.iadb.org/es/personas-migrantes-retornadas-genero-y-acceso-servicios-sociales-en-el-salvador>

El retorno es la contrapartida al éxito de la migración irregular, posiblemente se muestra como una situación negativa, debido a los costos económicos, consecuencias físicas y emocionales que implica.<sup>29</sup>

Por su parte, la Ley Especial de Migración y Extranjería, hace referencia a la recepción y retorno de salvadoreños en el exterior en coordinación con la Dirección General de Migración y Extranjería por medio de las ventanillas de atención.<sup>30</sup> Es decir, mantiene un contacto directo con las mujeres retornadas por medio de la recepción y atención inmediata en conjunto con el trabajo interinstitucional que realiza a través de una atención multidisciplinaria.

Según el Protocolo de Atención a Mujeres Retornadas, una vez éstas ingresan al país, son recibidas por personal de la DGME. «Las mujeres retornadas que ingresan en la categoría de víctimas de violencia de género, se derivan de manera inmediata al Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer»<sup>31</sup> en coordinación con Ciudad Mujer, la cual brinda un servicio de atención y apoyo en las diferentes áreas que lo necesiten, tales como asistencia psicológica, jurídica, entre otros.

Así también, cabe destacar que ISDEMU es la institución gubernamental más importante en cuanto a luchar por el respeto y cumplimiento de los derechos de las mujeres en situación de vulnerabilidad por su condición de retornadas. En razón de lo anterior, se le ha sido asignado bajo su dirección el Programa de Ciudad Mujer Colón, cuya finalidad principal es velar por el cumplimiento de los derechos y garantías de las mujeres, así como también formular, dirigir y ejecutar la Política Nacional de la Mujer,<sup>32</sup> de igual forma, es el ente encargado de promover todo tipo de anteproyectos de

---

<sup>30</sup> Decreto Legislativo N°286, del 2 de abril de 2019, *Ley Especial de Migración y Extranjería*, (Diario Oficial N° 75, Tomo N° 423, del 25 de abril de 2019). Artículo 322.

<sup>31</sup> Embajada de España en El Salvador, Cooperación Española, Gobierno de El Salvador, Ministerio de Relaciones exteriores. *Protocolo de Atención a mujeres retornadas*. El Salvador: San Salvador: 2021, edición en PDF. Acceso el día 27 de noviembre de 2023. [file:///C:/Users/angel/Downloads/Protocolo\\_de\\_Atencion\\_a\\_mujeres\\_retornadas%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/angel/Downloads/Protocolo_de_Atencion_a_mujeres_retornadas%20(1).pdf)

<sup>32</sup> Decreto Legislativo N°644, del 29 de febrero de 1996, *Ley del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer*, (Diario Oficial N° 43, Tomo N° 330, del 1 de marzo de 1996). Artículo 4.

aquella legislación que vaya en pro del mejoramiento de las garantías y derechos que promuevan una efectiva equidad de género.

Por su parte ISDEMU, con el apoyo del Ministerio de Relaciones Exteriores (MRREE), la Agencia de El Salvador para la Cooperación Internacional (ESCO), el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y World Visión El Salvador, inauguró el 10 de diciembre de 2021 la Casa de Acogida para Mujeres Migrantes Retornadas, la cual brinda atención y protección a mujeres y a sus familias que han retornado a El Salvador y se encuentran en situación de vulnerabilidad.<sup>33</sup>

En dicho espacio, la atención va enfocada en diversos ejes, siendo alguno de ellos las asesorías y representación legal, servicios médicos y psicológicos, seguridad, acompañamiento educativo, abrigo y afecto, con la finalidad que éstas se recuperen y retomen sus proyectos de vida. La Casa de Acogida cuenta con un equipo de psicóloga, abogada, enfermera y trabajadora social, dispuestas a apoyar las veinticuatro horas del día y los siete días de la semana. Además, posee una ludoteca, clínica médica y habitaciones adecuadas para las mujeres y sus hijas e hijos.<sup>34</sup>

Para proporcionar la atención a las beneficiarias se identificó un presupuesto anual vigente por la cantidad de novecientos ochenta mil ciento treinta 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (US\$980,130.00), con la finalidad de que ISDEMU financie las erogaciones para asumir la coordinación del Programa Ciudad Mujer, a efecto de garantizar los servicios que brinda Ciudad Mujer.<sup>35</sup>

Durante el año 2021, ISDEMU a nivel nacional brindó un total de 22,048 atenciones; siendo los meses de octubre y noviembre los que representaron un mayor número de atenciones, con un total de 2,176 el mes de noviembre, para el mes de octubre se reportaron 1,998 atenciones; de ese total, se identificaron en atención psicológica

---

<sup>33</sup> «ISDEMU inaugura Casa de acogida para mujeres migrantes retornadas, 3 de enero de 2022» Isdemu, acceso el día 21 de septiembre de 2023, <https://isdemu.gob.sv/2022/01/03/isdemu-inaugura-casa-de-acogida-para-mujeres-migrantes-retornadas/>

<sup>34</sup> «ISDEMU inaugura Casa de acogida para mujeres migrantes retornadas, 3 de enero de 2022», ...

<sup>35</sup> Decreto Legislativo N° 515, del 28 de septiembre de 2022, *Ley de Presupuesto para el ejercicio financiero, fiscal 2022* (Diario Oficial N° 181, Tomo 436, del 28 de septiembre de 2022). Artículo 1.

12,182 atenciones, de tipo social se reportaron 5,486 y la legal con 4,380.<sup>36</sup> Los datos proporcionados no desglosan el número de mujeres que fueron retornadas, ni las atenciones psicológica, social y legal, que recibieron. Esta información ha sido brindada por personal administrativo de Ciudad Mujer Colón.<sup>37</sup>

Por su parte, ISDEMU de conformidad al reporte estadístico durante el 2021 a nivel nacional, el número de atenciones ascendió a un total de 5,877, las cuales de acuerdo a su tipología se reportaron 3,457 atenciones psicológicas, seguida de las atenciones sociales con 1,650 y las atenciones legales con 770 casos.<sup>38</sup>

Tabla 1.

Atenciones brindadas a mujeres en ISDEMU.

Tipo de atención	Número de atenciones
Psicológica	3,457
Social	1,650
Legal	770
<b>Total</b>	<b>5,877</b>

Fuente: Elaboración propia con base a Estadísticas: Centro de Atención de ISDEMU Enero a diciembre 2021.<sup>39</sup>

De ese total de casos se reportó en el apartado por tipo de violencia, 3,497 de la violencia psicológica, seguida de la violencia física con 659 casos, por violencia sexual 617 casos, la violencia económica con 527 casos; violencia patrimonial con 271, feminicida con 43, simbólica 10 y otro tipo de violencia 253.<sup>40</sup>

Tabla 2.

<sup>36</sup>Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer. *Estadísticas: Centro de Atención de ISDEMU enero a diciembre 2021*. El Salvador: 2021, edición en PDF. Acceso el día 27 de noviembre de 2023. [https://www.google.com/search?q=Estad%C3%ADsticas%3A+Centro+de+Atenci%C3%B3n+de+ISDEMU+enero+a+diciembre+2021&rlz=1C1CHZN\\_esSV938SV938&oq=Estad%C3%ADsticas%3A+Centro+de+Atenci%C3%B3n+de+ISDEMU+enero+a+diciembre+2021&gs\\_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOdIBCTIzMjdqMGoxNagCALACAA&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=Estad%C3%ADsticas%3A+Centro+de+Atenci%C3%B3n+de+ISDEMU+enero+a+diciembre+2021&rlz=1C1CHZN_esSV938SV938&oq=Estad%C3%ADsticas%3A+Centro+de+Atenci%C3%B3n+de+ISDEMU+enero+a+diciembre+2021&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOdIBCTIzMjdqMGoxNagCALACAA&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

<sup>37</sup> Esta información ha sido proporcionada bajo condición de no revelar la identidad de la fuente, ello siguiendo lineamientos de reserva por parte del programa Ciudad Mujer Colón.

<sup>38</sup> Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, *Estadísticas: Centro de Atención...*,20.

<sup>39</sup> Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, *Estadísticas: Centro de Atención...*,20.

<sup>40</sup> Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, *Estadísticas: Centro de Atención...*,21.

Tipos de violencia período enero a diciembre 2021.

<b>Tipo de violencia</b>	<b>Total por tipo de violencia</b>
Psicológica	3,497
Física	659
Sexual	617
Económica	527
Patrimonial	271
Feminicida	43
Simbólica	10
Otro tipo de violencia	253
<b>Total</b>	<b>5,877</b>

Fuente: Elaboración propia con base a Estadísticas: Centro de Atención de ISDEMU Enero a diciembre 2021.<sup>41</sup>

De los casos atendidos en ISDEMU a nivel nacional en 2021, se identificó el tipo de relación en que se encontraban las mujeres víctimas de violencia, a continuación, se presentan los principales agresores, los cuales son:

Tabla 3.

Principales agresores.

<b>Tipo de relación con la víctima</b>	<b>Total (1 de enero al 31 de diciembre 2021)</b>
Ex conviviente	1,392
Esposo	1,206
Conviviente	716
Padre	212
Exesposo	120
Desconocido (a)	112
Exnovio	98
Novio	84
Hermano	80
Padrastro	75
Hijo	62
Tío	62
Amigo	60
Jefe	60
Madre	59
Cuñado	52
Compañero de trabajo	45

<sup>41</sup> Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, *Estadísticas: Centro de Atención...*, 21.

Hija	35
Exjefe	25
Esposa	21
Hermana	19
Cuñada	15
Suegro	13
Tía	13
Jefa	12
Abuelo	11
Suegra	10
Amiga	5
Compañera de Trabajo	5
Hijastro	5
Trabajadora Doméstica	5
Abuela	4
Hijastra	4
Exesposa	3
Exsuegra	3
Madrastra	3
Nieta	3
Otro tipo de relación	533
Dato no proporcionado	635
<b>Total</b>	<b>5,877</b>

Fuente: Elaboración propia con base a Estadísticas: Centro de Atención de ISDEMU Enero a diciembre 2021.<sup>42</sup>

De los datos estadísticos antes mencionados, se identifica que las mujeres en situación de retorno se incluyen. Por su parte, durante el año 2021, la sede de Ciudad Mujer Colón brindó un total de 1,582 atenciones a mujeres que enfrentaron violencia por razón de género. Septiembre fue el mes que más atenciones brindó la sede antes citada, con un total de 158, seguido del mes de mayo con un número de 153.<sup>43</sup>

Tabla 4.

Ciudad Mujer Colón. Atenciones y casos brindados en el año 2021.

<b>Número de Atenciones</b>	<b>Número de casos</b>
1,582	611

Fuente: Elaboración propia con base a Estadísticas: Centro de Atención de ISDEMU Enero a diciembre 2021.<sup>44</sup>

<sup>42</sup> Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, *Estadísticas: Centro de Atención...*,37.

<sup>43</sup> Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, *Estadísticas: Centro de Atención...*,17

<sup>44</sup> Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, *Estadísticas: Centro de Atención...*,37.

Es decir, el número de casos atendidos durante el año citado fue un total de 611.<sup>45</sup> Se logra evidenciar que los datos no desglosan el número de mujeres retornadas, ni cuantas de ellas se les brindó atención jurídica, no obstante a ello, para esta investigación es importante conocer si el número de profesionales asignados a brindar la atención jurídica son proporcionales al número de atenciones y si éstas fueron de forma personalizada y de acompañamiento hasta su judicialización y finalización.

Es de suma importancia mencionar que la situación actual de las mujeres retornadas, no arroja un dato estadístico específico que permita evidenciar a prima facie una clasificación por su condición de retorno, sino que, de forma generalizada son incluidas en dichos datos. Por lo anterior, no se logra determinar estadísticamente cuántas de estas mujeres retornadas han recibido atención jurídica, y se les garantizó por Ciudad Mujer Colón dicha atención, pudiendo ser así, parte del objetivo de la presente investigación recabar esos datos los cuales se podrán obtener por parte de la ventanilla de cancillería ubicada en Ciudad Mujer Colón.

Además, es indispensable mencionar, según información brindada por personal administrativo del programa Ciudad Mujer Colón, que las mujeres en situación de retorno remitidas por parte del ISDEMU a dicho programa llevan implícita la violencia de género, por lo que, las que no cumplan con esta característica, son remitidas a otras instituciones que les brinden servicios conforme sus necesidades, es en razón de ello, que no se entrará a desarrollar la violencia de género como tal.<sup>46</sup>

### **b. Enunciado del problema**

¿El Programa Ciudad Mujer Colón garantizó la atención jurídica a mujeres retornadas en 2021?

### **c. Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo general.**

- Determinar si el Programa Ciudad Mujer Colón garantizó la atención jurídica a mujeres retornadas en 2021.

---

<sup>45</sup>Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, *Estadísticas: Centro de Atención...*,38

<sup>46</sup> Esta información ha sido proporcionada bajo condición de no revelar la identidad de la fuente, ello siguiendo lineamientos de reserva por parte del programa Ciudad Mujer Colón.

### **Objetivos específicos.**

- Identificar los factores internos que permitieron o no, al programa Ciudad Mujer Colón, garantizar la atención jurídica a mujeres retornadas en 2021.
- Examinar con base a lo establecido en el PRAMUR en qué medida el programa Ciudad Mujer Colón garantizó la atención jurídica a mujeres retornadas en 2021.

### **d. Contexto de la investigación**

Los sujetos de la presente investigación, serán mujeres, se limitará a mujeres así nacidas, y en cuanto a grupo etario será en todo su ciclo de vida y que se encuentran en situación de retorno referidas por ISDEMU al programa Ciudad Mujer. Cabe mencionar que éstas son derivadas a dicho programa en razón, que al ser recibidas por las ventanillas de atención de la DGME relatan haber migrado por ser víctimas de violencia de género, siendo éste el factor determinante para ser remitidas a los diferentes centros de Ciudad Mujer, pues es necesario cumplir con esa condición de vulnerabilidad para que éstas reciban esa garantía de atención jurídica, pues de lo contrario, las que manifiestan que no es la violencia el motivo de migración, son remitidas a otras instituciones que les brinden servicios conforme sus necesidades, en razón de ello, no se entrará a desarrollar la violencia de género como tal, pues nuestro contexto no radica en la violencia.

La presente investigación se contextualizó en la sede de Ciudad Mujer Colón, siendo éste un programa colegiado creado el 28 de marzo de 2011, el cual, el Estado salvadoreño colocó bajo la responsabilidad de la Secretaría de Inclusión Social, al mando de la primera dama de ese período presidencial. Sin embargo, a partir de la toma de posesión del presidente Nayib Armando Bukele Ortez, en 2019, los seis Centros de Atención de Ciudad Mujer incluyendo la sede de Colón, pasó a ser parte

del nuevo Ministerio de Desarrollo Local. Actualmente según reforma a la Ley del ISDEMU en el año 2022 es éste su ente rector.<sup>47</sup>

Además, Ciudad Mujer es un programa que ISDEMU ha desarrollado como institución competente, que entre sus atribuciones le corresponde elaborar planes, proyectos y programas para erradicar toda forma de violencia contra la mujer, así lo establece la Ley del ISDEMU.<sup>48</sup>

Aunado a ello, Ciudad Mujer brinda servicios de atención jurídica, psicológica, social, entre otras, a todas las mujeres que conforman la sociedad salvadoreña, entre ellas, las que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Este programa en su más amplio concepto y misión se basa en el ideal de unificar todas las instituciones del Estado que prestan servicios a las mujeres, en un mismo espacio. La integración de estos servicios bajo un solo techo reduce los costos de transacción de las mujeres usuarias y permite aumentar sustancialmente la calidad de estos.<sup>49</sup>

Dentro de lo que comprende la atención jurídica que brinda Ciudad Mujer Colón está: atención personalizada por abogadas; orientación y asesoría legal, asesorías para interponer denuncias o iniciar trámites legales ante la Procuraduría General de la República (PGR), Fiscalía General de la República (FGR) y Juzgados. Asimismo, apoyar en elaborar escritos para agilizar sus procesos legales o para consultar los avances de los mismos, tramitar medidas de protección, acompañamientos cuando la usuaria presenta un elevado índice de vulnerabilidad, coordinación con las unidades de socorro jurídico de las distintas universidades, área confidencial para atender a las usuarias, en caso se identifique que la usuaria se encuentra en un peligro inminente de muerte se realiza la valoración para derivar el caso para ingreso al albergue.<sup>50</sup>

---

<sup>47</sup> «Asamblea Legislativa. Reforma a la ley del ISDEMU permitirá a las mujeres recibir atención especializada e integral, ...

<sup>48</sup> Decreto Legislativo N°644, del 29 de febrero de 1996, *Ley del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo...*, Artículo 4.

<sup>49</sup> «Ibercampus. Éxito del programa Ciudad Mujer para integrar todos los servicios públicos en un mismo espacio, 10 de enero de 2016» Ibercampus, acceso el día 20 de noviembre de 2023. <https://www.ibercampus.es/exito-del-programa-ciudad-mujer-para-integrar-todos-los-servicios-publicos-32038.htm>

<sup>50</sup> «Unidad de Atención Especializada de Ciudad Mujer - Sede Colón» acceso el día 22 de septiembre de 2023, <https://elsalvador.cuentanos.org/es/services/1096>

Dicho lo anterior, este programa se constituye así, según su objetivo, en el principal encargado de propiciar la garantía del cumplimiento de los derechos fundamentales de la mujer, respectivamente, presumiendo que esta problemática que atraviesan debido a la situación de vulnerabilidad a la que se encuentran, pueda garantizar el mejoramiento en la calidad de vida y, asimismo, pueda propiciarles las condiciones y recursos necesarios para su desarrollo personal, familiar y psicosocial.

Este estudio se delimitará al año 2021, en razón que, hasta la fecha es el Informe de Hechos, Estado y Situación de la violencia contra las Mujeres, El Salvador 2021, el pionero en brindar los registros administrativos por la DGME, de las mujeres retornadas durante dicho año, por lo que, es primordial determinar en qué medida Ciudad Mujer Colón garantizó la atención jurídica a mujeres retornadas durante ese periodo. Siendo así importante para esta investigación determinar cuántas de ellas fueron remitidas a dicho programa en la categoría de retornadas y si se les garantizó la atención jurídica en dicho año.

#### **e. Justificación de la investigación**

La presente investigación es fundamental su realización en razón que se ha identificado que durante el año 2021 existe una cifra exacta de 3,484 mujeres retornadas proporcionado por la DGME, a través de la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC) que es un indicativo para describir el número de atenciones jurídicas que brindó Ciudad Mujer Colón a mujeres retornadas en 2021; por lo que, el presente estudio tiene como propósito determinar si se garantizó o no la atención jurídica. Ya que se ha podido evidenciar la falta de informes o estudios que desarrolle la categoría de mujeres retornadas en cuanto a la garantía de atención jurídica que brindó Ciudad Mujer Colón durante dicho año.

La investigación es un aporte importante para conocer los factores internos que permitieron a Ciudad Mujer Colón garantizar la atención jurídica a mujeres retornadas en 2021, e identificar los obstáculos que impidieron el goce de dicho derecho y así, con los resultados que se obtengan, recomendar propuestas de solución, como la armonización, el apoyo y la coordinación de las instituciones que ya brindan servicios

de atención dentro de Ciudad Mujer Colón, con otras instituciones gubernamentales que se necesite de su participación en dicho programa.

Asimismo, los hallazgos obtenidos en la investigación serán un aporte beneficioso para el fortalecimiento del trabajo interinstitucional, que permita crear una propuesta de mejora que evidencie las necesidades no solo de este grupo vulnerable, sino también del personal que las asiste en la garantía de atención jurídica a este sector de la sociedad que se podría encontrar en situación de vulnerabilidad.

Los principales sujetos beneficiados serán mujeres retornadas, permitiéndoles por medio de este aporte académico conocer sus derechos y los servicios gratuitos que puedan recibir y acceder por medio de Ciudad Mujer Colón, además, de las herramientas legales y psicosociales que les oriente a empoderarse y reinserirse de una manera más efectiva a la sociedad salvadoreña.

Los beneficios principales de esta investigación tienen como propósito brindar un aporte académico, que sirva como punto de partida para que otras instituciones u otros entes tengan como base teórica y científica, datos, encuestas, estadísticas, planteamientos y soluciones para que sirvan como contribución y objeto de estudio hacia dicha problemática y asimismo sea una referencia para que las instituciones que son encargadas y tienen la competencia de velar por el cumplimiento de los derechos de las mujeres retornadas puedan brindar posibles alternativas de solución a corto y a mediano plazo.

## **CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.**

### **2. Garantía de atención jurídica que brindó Ciudad Mujer Colón a mujeres retornadas en 2021.**

#### **2.1 Garantías de los derechos**

A menudo, se podría confundir como sinónimos los términos derechos y garantías, pero existe una clara diferenciación entre éstos, pues, los derechos, son aquellas facultades o valores inherentes del ser humano, mientras que las garantías son aquellas herramientas de protección con que cuentan las personas para hacer efectivo el cumplimiento de un derecho. No obstante, estos derechos humanos podrían enfrentar el problema de no protegerlos; y es que no basta con normarlos nacional o internacionalmente, sino que, es importante dotar de insumos para alcanzar su vigencia y reconocimiento efectivo dentro de los cuerpos normativos.<sup>51</sup>

Según Antonio Pérez Luño, filósofo del derecho por la Universidad de Bolonia y catedrático de Filosofía del derecho en la Universidad de Sevilla, distingue tres bloques de garantías de los derechos.<sup>52</sup> Entre las cuales se pueden mencionar: las garantías normativas, jurisdiccionales e institucionales.

Las garantías normativas son las que están contenidas expresamente en la Constitución de la República para que se les dé cumplimiento a los derechos fundamentales, las garantías jurisdiccionales son los procesos que se ventilan ante el órgano judicial o ante un órgano especializado para la protección de esos derechos fundamentales contenidos en la norma expresa, y las garantías Institucionales son instrumentos de protección institucional, destinados a la tutela de los derechos Humanos. Como por ejemplo, el control parlamentario para verificar que los actos del poder ejecutivo sean respetuosos de los derechos reconocidos por la Constitución, así

---

<sup>51</sup> Luis Ángel Saavedra. *Garantías Constitucionales*. Ecuador: Fundación Regional de Asesoría en Derechos Humanos, 2006, edición en PDF. Acceso el día 27 de noviembre de 2023. <https://www.inredh.org/archivos/pdf/garantias.pdf>

<sup>52</sup> Antonio Enrique Pérez Luño, entrevista por Manuel Atienza, Universidad de Alicante, 2018.

como entre otros, la PDDH, cuyo objetivo es velar por el respeto y la promoción de los Derechos Humanos, frente a los poderes públicos.<sup>53</sup>

En otras palabras, el Estado debe reconocer los Derechos Humanos en el ordenamiento jurídico, los jueces deben cumplir con el rol de protectores en los casos que resuelven y se deben establecer los medios a los cuales puede acudir una persona que se sienta afectada en el ejercicio de sus derechos.<sup>54</sup> Ya que, de qué serviría un derecho si no puede ser exigido su respeto, su ejercicio o su reparación en caso de violaciones. Los Derechos Humanos sin garantías de protección constituyen "letra muerta", por eso surgen como alternativa las garantías que "ponen al alcance de los afectados, las vías y medios efectivos, rápidos y eficaces, a fin de que los órganos jurisdiccionales deparen tutela oportuna, que haga realidad el ejercicio de los derechos constitucionales".<sup>55</sup>

Finalmente, las garantías en un sentido jurídico, son los mecanismos que la ley pone a disposición de la persona. Para que pueda defender sus derechos, reclamar cuando corren peligro de ser quebrantados o indebidamente restringidos y, por último, obtener la reparación cuando son violados.<sup>56</sup>

Ahora bien, una vez se ha resaltado la importancia de la garantía de derechos, es importante mencionar que ésta requiere de intervención de otras instituciones que velan por el cumplimiento de los derechos humanos, es por ello, que a través de la interinstitucionalidad se busca realizar un trabajo en conjunto para garantizar la atención jurídica para evitar la vulneración de los derechos afectados, por lo que, a continuación se desarrollará la interinstitucional como elemento principal para el cumplimiento de la garantía de los derechos humanos.

---

<sup>53</sup> Luis Ángel Saavedra, *Garantías Constitucionales...*, 27

<sup>54</sup> Luis Ángel Saavedra, *Garantías Constitucionales...*, 28

<sup>55</sup> Helio Juan Zarini, *Derecho Constitucional*, (Buenos Aires, 1992), edición en PDF, 21. Acceso el día 6 de noviembre de 2023.

[https://www.google.com/search?q=Helio+Juan+Zarini%2C+Derecho+Constitucional%2C+\(Buenos+Aires%2C+1992\)%2C+edici%C3%B3n+en+PDF%2C+Acceso+el+d%C3%ADa+6+de+noviembre+de+2023.&oq=Helio+Juan+Zarini%2C+Derecho+Constitucional%2C+\(Buenos+Aires%2C+1992\)%2C+edici%C3%B3n+en+PDF%2C+Acceso+el+d%C3%ADa+6+de+noviembre+de+2023.&gs\\_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOdIBCDEzNDFqMGo0qAIA&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=Helio+Juan+Zarini%2C+Derecho+Constitucional%2C+(Buenos+Aires%2C+1992)%2C+edici%C3%B3n+en+PDF%2C+Acceso+el+d%C3%ADa+6+de+noviembre+de+2023.&oq=Helio+Juan+Zarini%2C+Derecho+Constitucional%2C+(Buenos+Aires%2C+1992)%2C+edici%C3%B3n+en+PDF%2C+Acceso+el+d%C3%ADa+6+de+noviembre+de+2023.&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOdIBCDEzNDFqMGo0qAIA&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

<sup>56</sup> Luis Ángel Saavedra, *Garantías Constitucionales...*, 29.

## 2.2 La Interinstitucionalidad como Enfoque de Derechos Humanos.

Los deberes del Estado frente a los gobernados pocas veces son socializados y divulgados, esto posiblemente, a efecto que éstos no reclamen lo que realmente les corresponde respecto de sus derechos y garantías constitucionales. Este deber de garantizar atención a las mujeres retornadas deviene en concordancia a lo preceptuado en la Constitución de la República de El Salvador en sus artículos 1, 2 y 3, ya que establecen el reconocimiento de la persona dentro de toda esa esfera de protección y tutela que supone una atención integral.<sup>57</sup>

A partir de lo anterior, se puede decir que la obligación de garantizar el derecho de las mujeres retornadas implica organizar el aparato gubernamental. De manera tal que, sean capaces de asegurar, en el ejercicio de sus funciones, los derechos de las mujeres anteriormente mencionados y ser parte de procesos especializados en favor de este sector de la sociedad.

A partir de lo antes mencionado, señalar que la Corte IDH, se ha pronunciado y establecido que, para prevenir la vulneración de los derechos, se debe respetar y seguir los lineamientos del derecho humano del acceso a la justicia en favor de este grupo de mujeres que se podrían encontrar en situación de vulnerabilidad. Es por ello, que la Corte IDH ha destacado que como consecuencia de la obligación de garantizar todos los Estados partes incluyendo a El Salvador reconoce como obligatoria la competencia de la Corte IDH y están obligados a prevenir, investigar y sancionar cualquier violación de los derechos inherentes de los seres humanos; intentando, además, la reivindicación del derecho violentado y, en su caso, el resarcimiento de los daños ocasionados por la violación de dichos derechos.<sup>58</sup>

---

<sup>57</sup> Decreto Legislativo N°38, del 15 de diciembre de 1983, *Constitución de la República de El Salvador...*, Artículo 2.

<sup>58</sup> Eduardo F. Mac-Gregor y Carlos M. Pelayo Moller, *La obligación de respetar y garantizar los derechos humanos a la luz de la jurisprudencia de la Corte Interamericana*, (Chile: UNAM, 2012), acceso el día 28 de septiembre de 2023. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-52002012000200004](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-52002012000200004)

Es así, que se puede traer a cuenta la Sentencia de la Corte IDH del Campo Algodonero versus México, que en su párrafo 287-el cual literalmente dice:

De la obligación de garantizar los derechos a la vida, integridad personal y libertad personal conlleva imbuído el deber de investigar los casos de violaciones de dichos derechos; es decir, tal como lo establece el artículo 1.1 de la Convención Americana de Derechos Humanos al tenor de la corriente del derecho regulado en las diferentes legislaciones el cual debe ser preservado y resguardado.<sup>59</sup>

Es así también, que la misma en dicha sentencia en el párrafo 293 ha establecido lo siguiente:

La Corte establece que el deber de investigar en efecto, tiene alcances complementarios si se trata de una mujer víctima y que se posiciona en una situación de vulnerabilidad respecto a las demás, dentro de un entorno de violencia.<sup>60</sup>

Es por ello, que el Estado salvadoreño en atención a la obligación de prevenir, investigar y sancionar toda violación de derechos humanos de las mujeres ha creado Unidades de Atención Especializada como un Programa Colegiado entre las instancias del Estado, coordinado por el ISDEMU, que busca garantizar el acceso efectivo de las mujeres a la justicia, a una cultura de prevención de la violencia contra las mujeres y al empoderamiento de las mujeres a través del conocimiento de sus derechos.<sup>61</sup>

Conforme lo antes mencionado, el deber de garantía de atención va aparejada con la figura de la interinstitucionalidad. Entendiéndose la interinstitucionalidad como aquella que comprende la integración de instituciones gubernamentales, que de manera

---

<sup>59</sup> Claudio Nash, Cuadernillo de Jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos N° 4: Derechos Humando y Mujeres, (Corte Interamericana de Derechos Humanos, 2018) <https://www.corteidh.or.cr/sitios/libros/todos/docs/cuadernillo4.pdf>

<sup>60</sup> Claudio Nash, Cuadernillo de Jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos N° 4, 81.

<sup>61</sup> Embajada de España en El Salvador, Cooperación Española, Gobierno de El Salvador, Ministerio de Relaciones exteriores, *Protocolo de Atención a mujeres retornadas*, ...,13

conjunta tienen como finalidad responder hacia una problemática de un grupo determinado de la sociedad, en situación de vulnerabilidad, con el fin de buscarle solución o disminuir los efectos de dicha problemática.<sup>62</sup>

La garantía de atención a mujeres retornadas, es competencia del aparato estatal. Es importante saber que se debe tomar en cuenta la figura de la interinstitucionalidad, pues ésta incluye aquellas alternativas que buscan la coordinación entre instituciones del Estado, tales como ISDEMU, por medio del programa Ciudad Mujer Colón que busca esfuerzos en conjunto con la FGR, PNC, PGR, entre otras, para lograr la detección, prevención, atención, protección y sanción, así como para la reparación del daño a las víctimas.<sup>63</sup>

Dicho lo anterior, esta interinstitucionalidad se podría entender como el trabajo conjunto y no aislado, por tanto, existe por parte del Estado ese compromiso de dirigir una propuesta nacional de servicios de atención integral y especializada para mujeres retornadas, que integre lineamientos, legislación, protocolos de actuación y coordinación, políticas públicas y rutas de asignación de roles para la detección y atención en cada tipo y modalidad de los problemas que sufren las mujeres a lo largo de su ciclo de vida.

En concordancia con los anteriores conceptos para efectos de esta investigación se entenderá como interinstitucionalidad aquellas estrategias articuladas y esfuerzos que involucran a diferentes actores del Estado, para prevención de la vulneración de los derechos de las mujeres, para el caso específico, el programa de Ciudad Mujer Colón.

---

<sup>62</sup> Nuria Cunill-Grau. *La intersectorialidad en las nuevas políticas sociales. Un acercamiento analítico-conceptual*. Chile: 2014, edición en PDF. Acceso el día 6 de noviembre de 2023. <https://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v23n1/v23n1a1.pdf>

<sup>63</sup> Mónica Gabriela Luna Turcios, Abelina Perla Contreras y Alfredo José Villatoro Guzmán, *La reparación integral del daño de mujeres víctimas de violencia psicológica y emocional en el municipio de San Miguel, en el período comprendido en los años 2018 al 2020*. (El Salvador: Universidad Gerardo Barrios, 2021), edición en PDF, 3. Acceso el día 30 de octubre de 2023. <https://biblioteca.ugb.edu.sv/cgi-bin/koha/opac-retrieve-file.pl?id=ffa1db71d3062e141ed196f08ac66865>

Permitiendo así, por parte de ésta, una atención enfocada e integral, apostándole como prioridad a la prevención de los derechos de las mujeres.<sup>64</sup>

Asimismo, a través de las Unidades de Atención Especializadas se brinda la atención jurídica a mujeres retornadas, la cual se realiza a través de las ventanillas de atención de las diferentes Instituciones, entre las que se pueden mencionar la FGR, el Ministerio de Trabajo, Ministerio de Relaciones Exteriores, PNC y Ministerio de Salud (MINSAL), entre otras, que forman parte de esa interinstitucionalidad y que de forma conjunta realizan trabajo articulado para poder coadyuvar a disminuir en la medida de lo posible las vulneraciones a sus derechos más fundamentales y la tutela constitucional que corresponde a este grupo específico de la sociedad.<sup>65</sup>

### **2.3 Conceptualización de la garantía de atención jurídica.**

Como ya se ha mencionado en los párrafos anteriores, se presume que para que pudiera existir una verdadera garantía de atención jurídica, es necesario hablar del derecho al acceso a la justicia que se podría comprender dentro de esta garantía de atención jurídica, para ello, la Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en la Inconstitucionalidad referencia 17-95 hace alusión al derecho al acceso a la justicia en relación con el principio de igualdad, el cual literalmente dice:

Sobre los alcances del derecho al acceso a la justicia relacionados con el principio de igualdad en la formulación de la ley: la fórmula constitucional del art.3 "contempla tanto un mandato en la aplicación de la ley -por parte de las autoridades administrativas y judiciales- como un mandato de igualdad en la formulación de la ley, regla que vincula al legislador (...).[El segundo] no significa que el legislador tiene que colocar a todas las

---

<sup>64</sup> Corte Interamericana de Derechos Humanos, *Violencia y discriminación contra mujeres, niñas y adolescentes: Buenas prácticas y desafíos en América Latina y en el Caribe*, (Canadá, OEA, 2019), <https://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/violenciamujeresnna.pdf>

<sup>65</sup> Embajada de España en El Salvador, Cooperación Española, Gobierno de El Salvador, Ministerio de Relaciones exteriores, Protocolo de Atención a mujeres retornadas, ...,32,34.

personas en las mismas posiciones jurídicas, ni que todas presenten las mismas cualidades o se encuentren en las mismas situaciones fácticas (...). Si es claro que la igualdad designa un concepto relacional, no una cualidad de las personas, aquella ha de referirse necesariamente a uno o varios rasgos o calidades discernibles, lo que obliga a recurrir a un término de comparación comúnmente denominado *tertiumcomparationis*-; y éste no viene impuesto por la naturaleza de las realidades que se comparan, sino su determinación es una decisión libre, aunque no arbitraria.<sup>66</sup>

Mencionado lo anterior, resulta necesario conocer en qué medida Ciudad Mujer Colón garantizó o no la atención jurídica a mujeres retornadas, aplicando el principio de igualdad de género para este grupo en situación de vulnerabilidad por medio del derecho al acceso a la justicia, que en primer lugar podría ser responsabilidad de Ciudad Mujer Colón, pero que, dependiendo del caso en específico, se determinará si se necesitará del apoyo y coordinación de las instituciones encargadas de brindar sus servicios dentro de las instalaciones de Ciudad Mujer Colón, a través de las ventanillas de atención.

Para efectos de la presente investigación se entenderá como garantía de atención jurídica aquella que se brinda desde el momento que estas mujeres ingresan a las instalaciones de Ciudad Mujer Colón, recibir atención personalizada; orientaciones y asesorías legales para interponer denuncias o para iniciar trámites legales ante las diferentes instituciones que lo requieran, así como la agilización de diligencias judiciales y solicitudes de medidas de protección, acompañamientos, coordinación con las unidades de socorro jurídico de las distintas universidades, y en caso se identifique que las mujeres se encuentran en un peligro inminente de muerte, se realiza la valoración para derivar el caso para ingreso al albergue.<sup>67</sup>

---

<sup>66</sup> Sentencia 17-95 (Sala de lo Constitucional, Corte Suprema de Justicia, 14 de diciembre de 1995)

<sup>67</sup> «Unidad de Atención Especializada de Ciudad Mujer - Sede Colón» acceso el día 22 de septiembre de 2023, <https://elsalvador.cuentanos.org/es/services/1096>

<sup>68</sup> Diccionario de la Lengua Española, «Mujer», última modificación 2022. <https://dle.rae.es/mujer>

<sup>69</sup> Comisión Interamericana de Derechos Humanos, Organización de los Estados Americanos, *Relatoría sobre los Derechos de la Mujer, acceso a la justicia para mujeres víctimas de violencia en las Américas*

## **2.4 Conceptualización de Mujer**

Es importante destacar que, los principales sujetos que conciernen a esta investigación son mujeres, por tanto, definir la palabra mujer resulta fundamental, ya que este término deviene del latín (mulier,-ēris) o fémina (femīna). Y se define como el ser humano de sexo femenino así nacida.<sup>68</sup> Se entiende como un ser humano sujeto de derechos en igualdad de oportunidades con los hombres. Para efectos de esta investigación únicamente nos referiremos a mujeres biológicamente así nacidas.

Ante este concepto es importante mencionar que también se posiciona en la categoría de ser humano, por tanto, es sujeto de derechos en su más amplio concepto. Es por ello que en la Relatoría sobre los Derechos de la Mujer, denominado: Acceso a la justicia para mujeres víctimas de violencia en las Américas, en el literal “B” párrafo 23, se establece que: El sistema interamericano de derechos humanos se basa en la premisa de que el acceso a recursos judiciales idóneos y efectivos constituye la primera línea de defensa de los derechos básicos, que incluye los derechos de las mujeres en casos de violencia.<sup>69</sup>

## **2.5 Ciudad Mujer Colón.**

Es un programa que nace como una iniciativa por parte del Estado salvadoreño apoyado por la ONU. Tiene como objetivo y misión brindar servicios sociales y de apoyo para las mujeres en general, entre ellas, mujeres en situación de retorno que son derivadas a Ciudad Mujer Colón.

Busca alojar en un mismo espacio todos los servicios a favor de las mujeres, teniendo como principal objetivo, garantizar la tutela efectiva y no discriminatoria de sus derechos. Para poder optar a los servicios y recursos judiciales de manera gratuita,

---

(Uruguay: OEA, 2007), párrafo 23. Edición en PDF, acceso el día 28 de septiembre de 2023. <https://www.cidh.oas.org/women/acceso07/cap1.htm>

con asesoría de un profesional del derecho, buscando así el incremento de oportunidades para esta población y que puedan hacer un mejor uso de sus derechos, garantías y necesidades.<sup>70</sup>

Los servicios que brinda Ciudad Mujer Colón son: atención psicológica, jurídica, laboral y servicios de salas cunas para las usuarias de los programas a las que se ven beneficiadas. Además, cuenta con personal especializado para brindar dicha asesoría a todas las mujeres que necesiten de sus servicios, indistintamente de la categoría a la que pertenezcan, es decir, si son retornadas, por lo que, a través de esta investigación se determinará si cuenta adicionalmente con otros profesionales especializados para las mujeres que están dentro de la categoría de retorno. Además, se conocerán los factores internos que permitieron garantizar la atención jurídica o se identificarán aquellos factores que impidieron el goce de dicho derecho.<sup>71</sup>

## **2.6 Mujeres retornadas.**

En un sentido general, el retorno se puede enmarcar como un acto o proceso por medio del cual una o varias personas vuelven o son trasladadas de vuelta a su punto de origen. El retorno puede producirse dentro de los límites territoriales de un país, como en el caso de los desplazados internos que regresan y los combatientes desmovilizados; o entre un país de destino o de tránsito y un país de origen, como en el caso de los trabajadores migrantes, los refugiados o los solicitantes de asilo.<sup>72</sup> Que para el caso de la presente investigación se limitará al retorno de los países de destino o de tránsito, es decir, retorno internacional.

---

<sup>70</sup> «El gobierno de El Salvador inaugura primera sede de Ciudad Mujer en el municipio de Colón. Banco Interamericano de Desarrollo (BID) 28 de marzo de 2011», acceso el día 07 de octubre de 2023. <https://www.iadb.org/es/noticias/el-gobierno-de-el-salvador-inaugura-primera-sede-de-ciudad-mujer-en-el-municipio-de-colon>

<sup>71</sup> «Unidades de atención especializada ubicadas en sedes de Ciudad Mujer. Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, 21 de octubre de 2020», Gobierno de El Salvador, acceso el día 06 de noviembre de 2023. <https://isdemu.gob.sv/servicios/unidades-de-atencion-especializada-adscritas-a-las-seis-sedes-de-ciudad-mujer/>

<sup>72</sup> Alice Sironi, Céline Bauloz y Milen Emmanuel. *Glosario de la OIM sobre Migración, Derecho Internacional sobre Migración. N° 34*. Ginebra: OIM, 2019, edición en PDF. Acceso el día 27 de octubre de 2023. <https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml-34-glossary-es.pdf>

Existen varias subcategorías que remiten a las diversas formas en que este se produce, tales como: el voluntario, forzoso, asistido y espontáneo, que para efectos de esta investigación puede incluir cualquier subcategoría de retornadas, por lo que no se entrará a detallar cada una de ellas, ya que lo que se pretende visualizar es la garantía de atención jurídica que se brinda a las mujeres retornadas, independientemente de la categoría a la que pertenezcan.<sup>73</sup>

### **2.6.1 Recepción de mujeres retornadas.**

La protección y fomento de los derechos humanos de las personas retornadas, entre ellas mujeres retornadas son primordial, por ello, el Estado salvadoreño por medio de la DGME a través, de la Gerencia de Atención al Migrante (GAMI), llevan a cabo coordinaciones con otras instituciones que velan por el cumplimiento de los derechos humanos en su más amplio sentido, entre ellas instituciones gubernamentales. Esto con el fin de poder dar sostenibilidad al trabajo en conjunto que se requiere para la debida recepción de las mujeres que retornan de los distintos destinos internacionales a los que han migrado.<sup>74</sup>

De igual forma, este esfuerzo conjunto tiene como base principios que se contemplan en el artículo 2, de la Ley Especial para la 'Protección y Desarrollo de la Persona Migrante Salvadoreña y su Familia,<sup>75</sup> los cuales son el respeto a los derechos inherentes de todo ser humano, la corresponsabilidad con este grupo de mujeres retornadas que se podrían encontrar en una situación de vulnerabilidad, la no discriminación, entre otros, este último como un esfuerzo y promoción de la equidad

---

<sup>73</sup> Alice Sironi, Céline Bauloz y Milen Emmanuel, *Glosario de la OIM sobre Migración, Derecho Internacional sobre Migración. N° 34, ...*, 206,207.

<sup>74</sup> Gilma Lissette Pérez Valladares, Larisa Guevara Morales, Rina Yessenia Lozano Gallegos y María Elena Moreno, Programa Integral de Inserción para la población Salvadoreña Retornada (El Salvador: Delivery Print, 2016), <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/rree/documents/189908/download>

<sup>75</sup> Decreto Legislativo N° 655, del 7 de abril de 2011, *Ley Especial para la Protección y desarrollo de la persona migrante salvadoreña y su familia* (Diario Oficial N° 74, Tomo 391, del 14 de abril de 2011). Artículo 2.

en la atención e integración en los diferentes programas y beneficios que son brindados por el Estado salvadoreño a las mujeres retornadas.<sup>76</sup>

Dentro de ese objetivo de facilitar un proceso de retorno integral para las mujeres retornadas, se incluye dar un trato más personalizado a este sector, el cual comprende dar prioridad a la atención de las mujeres retornadas. Para ello, la Gerencia de Atención al Migrante a través del Programa “Bienvenido a casa” sirve para darles un recibimiento digno a los salvadoreños retornados, entre ellas mujeres retornadas, brindándoles atenciones inmediatas a sus necesidades, mostrándoles las distintas opciones a programas para lograr su reinserción a la sociedad.

La implementación de dicho programa incluye que la DGME, recopile datos de las personas retornadas, entre ellas mujeres retornadas, por medio de una ficha, y entre los servicios que ofrece están: la entrega de refrigerio, vestimenta, artículos de higiene personal (cepillos, pasta de dientes), les brinda llamadas telefónicas para que se puedan comunicar con sus familiares, tanto nacionales como internacionales, servicios de asistencia de salud (física, mental), interposición de denuncias, apoyo económico para que las personas retornadas puedan trasladarse a su lugar de origen, alojamiento de emergencia, charlas informativas para que se puedan integrar a los programas de reinserción y atención con equipos multidisciplinarios.<sup>77</sup>

La Gerencia Atención al Migrante (GAMI) ha establecido dos puntos de atención para la población retornada, las cuales se encuentran ubicadas en:

*El Aeropuerto Internacional de El Salvador:* que principalmente tiene contacto con estas personas al ser recibidas por vuelos provenientes de cualquier parte del mundo, ya sea en vuelos federales o comerciales.

---

<sup>76</sup> Gilma Lissette Pérez Valladares, Programa Integral de Inserción para la población Salvadoreña Retornada, ...,8

<sup>77</sup> Carlos E. Argueta et al., *Personas migrantes retornadas, género y acceso a servicios sociales en...*,29

*En la Dirección de Atención al Migrante, DAMI: que recibe a personas retornadas por vía terrestre, provenientes de los Estados Unidos Mexicanos, en su mayoría.*<sup>78</sup>

Además, dentro de la DAMI está situado el Centro de Atención Integral para Migrantes (CAIM). Esta oficina, sirve de refugio para migrantes extranjeros que no se encuentran radicados de manera permanente en el país.

### **2.6.2 Ventanillas de atención para personas retornadas: Mujeres retornadas.**

En estos centros de atención especializada a la población retornada, entre ellas, mujeres retornadas, se les facilita opciones de emprendimiento, trabajo, apoyo psicosocial, así como también educación en todos sus niveles. Las alternativas les son ofrecidas en las 13 ventanillas que cuenta el Ministerio de Relaciones Exteriores en diferentes partes del país.<sup>79</sup>

Ahora bien, es importante mencionar que dichas ventanillas se encuentran establecidas y habilitadas en el Aeropuerto Internacional de El Salvador y en cinco sedes en los departamentos de Santa Ana, Chalatenango, San Salvador, Usulután y San Miguel. Los servicios de estas ventanillas son socializados por parte de algunas alcaldías y gobernaciones.<sup>80</sup> Actualmente, entre los programas para estas personas retornadas se podría destacar el denominado “Transformando vidas”, el cual incluye fortalecimiento integral para las mujeres retornadas en Surf City. Así como “El Salvador es tu casa” el cual facilita una guía y monitoreo a las metas y objetivos a alcanzar por

---

<sup>78</sup> «Que pasa cuando llego a El Salvador, 7 de enero de 2023» Cuéntanos.org, acceso el día 2 de octubre de 2023. <https://elsalvador.cuentanos.org/es/articles/5921275803549>

<sup>79</sup> «ventanilla de atención a retornadas como un beneficio y desarrollo a compatriotas, 28 de julio de 2021» Ministerio de Relaciones Exteriores, acceso el día 4 de octubre de 2023. <https://rree.gob.sv/ventanillas-de-atencion-a-retornados-un-servicio-a-favor-del-desarrollo-de-los-compatriotas/>

<sup>80</sup> «ventanillas de atención a retornadas, 7 de enero de 2023» Cuéntanos.org, acceso el día 2 de octubre de 2023.

parte de la población retornada.<sup>81</sup> Las ventanillas tienen como objetivo brindar asistencia psicosocial, legal, educacional, y laboral.

Finalmente, a través de estas instituciones y sus diferentes servicios e iniciativas, es que las mujeres retornadas durante el año 2021 fueron derivadas de manera inmediata al ISDEMU,<sup>82</sup> en coordinación con Ciudad Mujer Colón, para brindarles un servicio de atención y apoyo en las diferentes áreas que lo necesitaron, tales como asistencia psicológica, legal, entre otros.

### **3. Marco Normativo aplicable a la garantía de atención jurídica a mujeres retornadas en 2021.**

#### **3.1 Marco Normativo Internacional**

#### **3.2 Instrumentos del Sistema Universal de Derechos Humanos.**

#### **3.3 Declaración Universal sobre Derechos Humanos.**

Artículo 7. Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración.

Artículo 13.

1. Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado.

2. Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país.<sup>83</sup>

---

<sup>81</sup> «ventanillas de atención a retornadas», Cuéntanos.org...

<sup>82</sup> Embajada de España en El Salvador, Cooperación Española, Gobierno de El Salvador, Ministerio de Relaciones exteriores, *Protocolo de Atención a mujeres retornadas* (El Salvador: Isdemu, 2021). <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/rree/documents/189908/download>

<sup>83</sup> Asamblea General de las Naciones Unidas, *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, (París, 1948)

Al tenor de lo establecido en los artículos antes mencionados, será de gran aporte verificar si existe un número específico de mujeres que hayan sido retornadas y que pudieron haber sufrido discriminación por su condición de retorno ya sea por instituciones del Estado durante el tránsito o a su recepción, o ya sea por un particular.

### **3.4 Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial.**

Se rige bajo los principios de la no discriminación racial para que todas aquellas mujeres migrantes salvadoreñas que han sido retornadas, sean atendidas bajo dichos lineamientos, es decir, como seres humanos tienen los mismos derechos fundamentales y no pueden ser discriminadas por motivos de raza, idioma, sexo, religión y nacionalidad.

El artículo 2 establece que:

Los Estados condenan la discriminación racial y se comprometen a seguir una política encaminada a eliminarla en todas sus formas. Estos no deberán participar en ningún acto de discriminación racial y adoptarán las medidas necesarias para garantizar que ni las autoridades ni las instituciones públicas amparen la discriminación.<sup>84</sup>

Es así, que a través de esta investigación se pretende conocer si alguna de las mujeres que fueron derivadas a Ciudad Mujer Colón durante el año 2021, sufrieron alguna clase de discriminación por su condición de retorno, o si dentro de la garantía de atención se les brindó un trato digno como seres sujetos de derechos.

---

<sup>84</sup> Asamblea General de las Naciones Unidas, *Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial*, adoptada y abierta a la firma y ratificación por la Asamblea General en su resolución 2106 A (XX), de 21 de diciembre de 1965.

### **3.5 Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW)**

Esta convención habla de la no discriminación contra la mujer en todas sus formas, tal cual lo establece su artículo 2, la necesidad a que el Estado Salvadoreño garantice la no discriminación de las mujeres retornadas en su proceso de reinserción.<sup>85</sup>

Por medio de dicha normativa se podrá indagar si las mujeres retornadas al momento de su recepción y atención por parte de los operadores encargados de brindar la garantía de atención jurídica ejercieron algún tipo de discriminación y ello no permitió que éstas se reinsertaran de manera efectiva en la sociedad.

### **3.6 Instrumentos del sistema interamericano de Derechos Humanos**

#### **3.7 Convención Americana de Derechos Humanos (Pacto de San José).**

Toda persona tiene derecho a que se le respete su integridad física, psíquica y moral. En especial a las mujeres migrantes retornadas. Artículo 5 del Pacto de San José.<sup>86</sup>

Asimismo, el artículo 8 establece que toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente. Y el artículo 25 establece que todas las personas tienen el derecho a acceder a recursos judiciales y a ser escuchadas bajo los protocolos o lineamientos que garanticen la celeridad y la pronta y cumplida justicia en los procesos que se tramiten ante sus competencias,<sup>87</sup> además, obliga a los Estados partes a asegurar a toda

---

<sup>85</sup> Asamblea General de las Naciones Unidas, *Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la mujer (Cedaw)*, aprobada el 21 de diciembre de 1965 y ratificada el 4 de enero de 1969.

<sup>86</sup> Asamblea General de las Naciones Unidas, *Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José)* suscrita el 22 de noviembre de 1969 y entro en vigencia el 18 de julio de 1978. Artículo 5.

<sup>87</sup> Asamblea General de las Naciones Unidas, *Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José) ...*, Artículo 25.

persona el derecho a un proceso justo, expedito y veraz para lograr, que los responsables de las violaciones de los derechos humanos sean juzgados y para obtener una reparación por el daño sufrido.

### **3.8 Reglas de Brasilia sobre el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.**

Su objetivo es garantizar las condiciones de acceso efectivo a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, sin discriminación alguna, directa ni indirecta, englobando el conjunto de políticas, medidas, facilidades y apoyos que les permitan el pleno reconocimiento y goce de los Derechos Humanos que les son inherentes ante los sistemas judiciales.

Asimismo, recomienda la elaboración, aprobación, implementación y fortalecimiento de políticas públicas que garanticen el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. Los servidores y operadores del sistema de justicia otorgarán a las personas en condición de vulnerabilidad un trato digno, adecuando el servicio a sus circunstancias singulares.<sup>88</sup>

Además, la Regla número 28 relativa a la asistencia legal y defensa pública constata la relevancia del asesoramiento técnico-jurídico para la efectividad de los derechos de las personas en condición de vulnerabilidad: en el ámbito de la asistencia legal, defensa y asistencia letrada. Es decir, la consulta jurídica sobre toda cuestión susceptible de afectar a los derechos o intereses legítimos de la persona en condición de vulnerabilidad, sin retrasos innecesarios e incluso cuando aún no se ha iniciado un proceso judicial.<sup>89</sup>

---

<sup>88</sup> Asamblea Plenaria de la XIX edición de la Cumbre Judicial Iberoamericana, *100 Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad*, (Quito, Ecuador, 2018). [https://capacitacion.jusmisiones.gov.ar/files/material\\_curso/2019/Reglas\\_de\\_Brasilia\\_Centro\\_actualizadas.pdf](https://capacitacion.jusmisiones.gov.ar/files/material_curso/2019/Reglas_de_Brasilia_Centro_actualizadas.pdf)

<sup>89</sup> Asamblea Plenaria de la XIX edición de la Cumbre Judicial Iberoamericana, *100 Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad*, ..., 8.

De igual forma, en la Regla número (30) hace referencia a garantizar una Asistencia de calidad, especializada y gratuita, en conjunto con la actuación multidisciplinaria a la que hace referencia la Regla (41) es decir, por medio de equipos multidisciplinarios, integrados por personas profesionales de las distintas áreas, así como la elaboración de protocolos de actuación conjunta para mejorar la respuesta del sistema judicial ante la demanda de justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.<sup>90</sup>

### **3.9 Recomendación General número 33 de la CEDAW sobre el acceso de las mujeres a la justicia.**

Establece que un elemento crucial para garantizar que los sistemas de justicia sean económicamente accesibles a las mujeres es el suministro de asistencia jurídica gratuita o de bajo costo, asesoramiento y representación en procesos judiciales y cuasi judiciales en todas las esferas del derecho.<sup>91</sup>

El Comité recomienda que los Estados partes: a) Institucionalicen sistemas de asistencia jurídica y defensa pública que sean accesibles, sostenibles y respondan a las necesidades de las mujeres; y aseguren que esos servicios se prestan de manera oportuna, continua y efectiva en todas las etapas de los procedimientos judiciales o cuasi judiciales, incluidos los mecanismos de solución de controversias alternativos, y aseguren el acceso sin impedimentos de la asistencia jurídica; b) Aseguren que los proveedores de asistencia jurídica y defensa pública sean competentes, sensibles a las cuestiones de género, respetuosos de la confidencialidad y que tengan el tiempo suficiente para defender a sus clientes.<sup>92</sup>

---

<sup>90</sup> Asamblea Plenaria de la XIX edición de la Cumbre Judicial Iberoamericana, *100 Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad*, ...,9, 10.

<sup>91</sup> Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, *Recomendación General número 33 (2015) sobre el acceso de las mujeres a la justicia*, (Naciones Unidas, 3 de agosto de 2015), párrafo 36.

<sup>92</sup> Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, *Recomendación General número 33...*, párrafo 37.

## **4. Marco Normativo Nacional aplicable a la garantía de atención jurídica a Mujeres retornadas.**

### **4.1 Constitución de la República de El Salvador**

El Artículo 2 establece la garantía a los derechos al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.<sup>93</sup> Es decir, mantener la debida confidencialidad por parte de los operadores de las ventanillas de atención a mujeres retornadas y demás personal en cuanto a los relatos que éstas manifiesten.

El Artículo 5 establece el derecho a la libre circulación, es decir, que toda persona tiene derecho a entrar libremente al país, permanecer en él, si así lo desea,<sup>94</sup> y salir de éste. Como es el caso de las mujeres que han migrado y luego han retornado de manera voluntaria o forzosa, por lo tanto, no se les podría negar su ingreso al país ya que existe constitucionalmente el derecho que las ampara.

### **4.2 Ley Especial de Migración y Extranjería.**

Esta ley en su Título XIII, referido a Recepción y Retorno de salvadoreños en el exterior. En conjunto con la Dirección General de Migración y Extranjería y las ventanillas de atención, mantiene un contacto directo con las mujeres que han migrado y han sido retornadas.

El Artículo 322 hace referencia a la recepción y atención inmediata de estas mujeres migrantes retornadas. Así como del trabajo interinstitucional a través de una atención multidisciplinaria.

---

<sup>93</sup> Decreto Legislativo N°38, del 15 de diciembre de 1983, *Constitución de la República de El Salvador*, ..., Artículo 2.

<sup>94</sup> Decreto Legislativo N°38, del 15 de diciembre de 1983, *Constitución de la República de El Salvador*, ..., Artículo 5.

La Ley de Migración regula el ingreso y salida de la población salvadoreña a través del control migratorio.<sup>95</sup>

Para el caso de la presente ley, es conveniente mencionar las ventanillas de atención que han sido creadas especialmente para recepción de personas retornadas, entre ellas, mujeres retornadas, y así poder recibir una atención especializada para cada caso en específico pudiendo determinar si pueden ser derivadas al programa de Ciudad Mujer Colón.

#### **4.3 Protocolo de Atención a Mujeres Retornadas (PRAMUR).**

Es un mecanismo que establece lineamientos de actuación para la atención a mujeres retornadas, permite brindar la atención de todas las mujeres que se presenten a las ventanillas de atención a personas retornadas. La función que desarrolla esta ventanilla es que sean tratadas con el debido respeto, con calidez, evitando que sean revictimizadas y que pueda propiciarse una debida reintegración.

Así también, el protocolo de atención a mujeres retornadas desarrolla un perfil de mujeres que les permite dar un abordaje de atención de acuerdo a necesidades específicas de cada una de ellas, debido a que cada mujer tiene necesidades determinadas que pueden ser diferentes unas de otras, lo cual permite un abordaje individual que incluye un seguimiento y acompañamiento personalizado con el componente psicosocial.<sup>96</sup>

El protocolo de seguimiento regula una atención no sólo a las mujeres retornadas sino que amplía su cobertura a proporcionar una atención a las hijas e hijos, así también para llevar a cabo esa atención realiza una labor interinstitucional con otros actores para brindar una atención integral, de los cuales se puede mencionar: atención a la salud, atención psicológica, promueve un apoderamiento de los derechos que son

---

<sup>95</sup> Decreto Legislativo N°286, del 2 de abril de 2019, *Ley Especial de Migración y Extranjería*, ..., Artículo 322.

<sup>96</sup> Embajada de España en El Salvador, Cooperación Española, Gobierno de El Salvador, Ministerio de Relaciones exteriores, *Protocolo de Atención a mujeres retornadas* ...,5

sujetas y educación, así también promueve acciones que permiten que estas mujeres puedan ser reinseridas laboralmente.<sup>97</sup>

Otro punto a destacar, es que este protocolo busca alcanzar la resiliencia para estas mujeres retornadas, el área de la resiliencia explica el fenómeno en donde las personas pueden tomar una ventaja de la diversidad para desarrollar habilidades que podrían incluso catapultarlas a mejorar situaciones respecto del punto de partida que hayan tenido.<sup>98</sup>

Uno de los grandes retos que busca el protocolo de atención a mujeres retornadas, es que estas mujeres en ningún momento puedan ser objeto de algún tipo de discriminación, por ello han implementado acciones que puedan ser atendidas con calidad y calidez.<sup>99</sup>

#### **4.4 Ley de Procedimientos Administrativos.**

El artículo 3 hace referencia a los principios que rige esta ley, evitando formalismos que impidan injustificadamente el inicio y tramitación de un procedimiento para mujeres retornadas, debiendo ser éstos ágiles y expeditos.

Puesto que por la condición en la que retornan estas mujeres migrantes es necesario eliminar todos aquellos formalismos innecesarios por parte de la administración pública para que puedan hacer uso de los mismos en los horarios de atención, etc. Artículo 4 y 12 Ley de Procedimientos Administrativos.<sup>100</sup>

---

<sup>97</sup> Embajada de España en El Salvador, Cooperación Española, Gobierno de El Salvador, Ministerio de Relaciones exteriores, *Protocolo de Atención a mujeres retornadas* ...,5.

<sup>98</sup> Embajada de España en El Salvador, Cooperación Española, Gobierno de El Salvador, Ministerio de Relaciones exteriores, *Protocolo de Atención a mujeres retornadas* ...,16

<sup>99</sup> Embajada de España en El Salvador, Cooperación Española, Gobierno de El Salvador, Ministerio de Relaciones exteriores, *Protocolo de Atención a mujeres retornadas* ...,6

<sup>100</sup> Decreto N° 856, del 12 de febrero de 2018, *Ley de Procedimientos Administrativos* (Diario Oficial N°30, Tomo 418, del 13 de febrero de 2018). Artículo 3.

## **Supuesto Teórico**

La falta de convenios con instituciones vinculadas al tema y la asignación presupuestaria para la contratación de nuevo personal incide en la atención jurídica de mujeres retornadas que fueron atendidas en el Programa Ciudad Mujer Colón, en el 2021.

## CAPITULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### A. Enfoque y tipo de investigación

#### 1. Clase:

La presente investigación es socio jurídico en razón que tiene como objeto el estudio la realidad social, en la medida que advierte una incidencia en los comportamientos sociales que busca modificar. El derecho busca transformar los acontecimientos sociales, de ahí la incorporación al método científico.<sup>101</sup>

Es por ello que, es importante el impacto de las acciones del Programa Ciudad Mujer Colón en las mujeres que se encontraban en la categoría de retornadas en 2021, es decir, la garantía de atención jurídica que brindó dicho Programa.

El programa de Ciudad Mujer Colón, tiene como objetivo y misión brindar servicios sociales y de apoyo para las mujeres en general, entre ellas, mujeres retornadas que por su condición son derivadas a dicho programa, con la finalidad que se les brinde en un mismo espacio todos los servicios que éstas necesiten. Al hablar de un mismo espacio se puede aludir a la integración de todas las instituciones que brindan sus servicios a mujeres permite aumentar sustancialmente la calidad de los mismos y mejorar la calidad de vida de las mujeres usuarias.

La presente investigación tiene como objetivo primordial determinar si Ciudad Mujer Colón brindó la atención jurídica a mujeres retornadas en 2021, con la finalidad que de los aportes obtenidos se pueda crear una propuesta de mejora que no solamente evidencie las necesidades de este sector de la sociedad sino también del personal que dentro de dicho programa brinde sus servicios y así poder aportar académicamente una mejora a esta garantía jurídica.

---

<sup>101</sup> Diana Rocío Bernal Camargo, Eduardo Díaz Amado y Andrea Padilla Muñoz. «Retos éticos de la investigación sociojurídica: una revisión a partir de buenas prácticas en artículos publicados», *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, vol. 20, núm. 1, (2018). Acceso el día 28 de noviembre de 2023, <https://revistas.uosario.edu.co/xml/733/73355497005/html/index.html>

Esta situación de vulnerabilidad en la que se encontró este sector de mujeres dentro de la sociedad salvadoreña en 2021, dio la pauta para evidenciar la importancia que tiene el derecho en los fenómenos sociales que surjan; pues se busca dar respuestas efectivas a los sujetos que así lo requieran, para el caso en análisis a las mujeres retornadas que fueron derivadas por medio de las trece ventanillas de atención al programa de Ciudad Mujer Colón; para ser atendidas por parte de profesionales del derecho en todas sus ramas.

Finalmente, se busca profundizar más allá de las perspectivas jurídicas y partir de lo social, es decir, no solo encontrar el problema sino también proporcionar posibles propuestas de mejora y de minimización en el impacto de las consecuencias, tanto, en el área económica, como familiar y psicosocial del sujeto que se encuentra en situación de vulnerabilidad; y poder así permitir un mejor manejo de las nuevas transformaciones y tendencias sociales y jurídicas que determinan en sí, la situación problemática que se desarrolla en la presente investigación, tomando en cuenta las nuevas políticas públicas y normativa nacional que vengan a dar respuestas a las necesidades de este sector de la sociedad.

## **2. Enfoque:**

La información se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, el cual está basado en recolección de datos no regularizado ni preestablecido completamente. Esta permisividad dio paso a obtener información sobre la garantía de atención jurídica que brindó Ciudad Mujer Colón en 2021, mediante preguntas y perspectivas más amplias. Por lo que, este enfoque permitió acceder a experiencias e interacciones por medio de las entrevistas que se realizaron a los diferentes profesionales que brindaron la atención jurídica a mujeres retornadas en 2021.

Ante ello, es importante mencionar que previo a realizar las entrevistas se contó con el consentimiento por escrito por parte de las personas entrevistadas.

### **3. Tipo de investigación:**

La presente investigación fue de Tipo Explorativa, ya que, a la fecha no existe ningún informe ni estudio que evidencie la categoría de mujeres retornadas en cuanto a la garantía de atención jurídica que brindó Ciudad Mujer Colón durante el 2021. Por lo que, es importante para esta investigación determinar cuántas de ellas fueron remitidas a Ciudad Mujer Colón en la categoría de retornadas y si por medio de dicho Programa se garantizó la atención jurídica en el periodo mencionado.

### **4. Diseño de investigación: Jurídico Social.**

El diseño de la presente investigación será el de Investigación-acción, ya que la finalidad de éste no solo es comprender si se garantizó la atención jurídica por parte del programa Ciudad Mujer Colón a mujeres retornadas en 2021, sino, resolver o mejorar la garantía de atención jurídica que ya se brinda. Además, el objeto de estudio se enfocará en las mujeres de Ciudad Mujer Colón que han ingresado a la categoría de retornadas durante el mismo año.

## **B. Sujetos y Objeto de estudio**

### **1. Sujetos de la investigación:**

Los sujetos objeto de esta investigación son los funcionarios y personal que brinda atención jurídica a mujeres retornadas en Ciudad Mujer Colón, es decir, equipo multidisciplinario que las asiste, tales como:

- a. Abogada
- b. Psicóloga
- c. Trabajadora social
- d. Encargada del área de mujeres retornadas por el Ministerio de Relaciones Exteriores dentro de Ciudad Mujer Colón.
- e. Subdirectora de los Centros de Atención Especializada Ciudad Mujer.

## 1.1 Criterios de inclusión y exclusión

Tabla 5.

### Criterios de Inclusión y Exclusión.

Criterios de Inclusión	Criterios de Exclusión
Profesional del Derecho. Abogado/a	Personal dentro de Ciudad Mujer Colón que no tenga relación con la atención a mujeres retornadas.
Encargado/a del área de mujeres retornadas por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores dentro de las instalaciones del Programa de Ciudad Mujer Colón	Personas que no formen parte del personal de Ciudad Mujer Colón.
Subdirectora de los Centros de Atención Especializada Ciudad Mujer.	Persona que no ostente el cargo de Subdirectora de los Centros de Atención Especializada Ciudad Mujer.
Psicóloga que brinde atención a mujeres retornadas.	Psicóloga dentro de Ciudad Mujer Colón que no tenga relación con la atención a mujeres retornadas.
Trabajadora Social que brinde atención a mujeres retornadas.	Trabajadora social dentro de Ciudad Mujer Colón que no tenga relación con la atención a mujeres retornadas.

Fuente: Elaboración propia.

## 2. Objeto de la investigación:

Para ello, es indispensable referirnos a la normativa internacional y nacional aplicable al tema, entre los cuales podemos mencionar los Instrumentos del Sistema Universal de Derechos Humanos que comprende la Declaración Universal sobre Derechos Humanos, Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial, Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).

Además, los instrumentos del Sistema Interamericano de Derechos Humanos, entre ellos se encuentra la Convención Americana de Derechos Humanos (Pacto de San José), las Reglas de Brasilia sobre el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, entre la cual se puede destacar la Regla número 28 relativa a la asistencia legal y defensa pública constata la relevancia del asesoramiento técnico-

jurídico para la efectividad de los derechos de las personas en condición de vulnerabilidad: en el ámbito de la asistencia legal, defensa y asistencia letrada.<sup>102</sup> Por otra parte, la Recomendación General número 33 de la CEDAW sobre el acceso de las mujeres a la justicia destaca la importancia de garantizar que los sistemas de justicia sean económicamente accesibles a las mujeres.

Por otra parte, existe la normativa nacional aplicable a la garantía de atención jurídica a Mujeres retornadas, entre las que se puede mencionar: la Constitución de la República de El Salvador, Ley Especial de Migración y Extranjería, que hace referencia a la recepción y atención inmediata de las mujeres migrantes retornadas.<sup>103</sup> El Protocolo de Atención a Mujeres Retornadas (PRAMUR), resulta indispensable para esta investigación, pues por medio de este se establecen lineamientos de actuación para la atención a mujeres retornadas, y realiza una labor interinstitucional con las demás instituciones del Estado para brindar una atención integral, entre ellas la atención a la salud, atención psicológica, y la promoción del empoderamiento de sus derechos y acciones que permitan que estas mujeres puedan ser reinseridas de una manera efectiva a la sociedad.<sup>104</sup>

La Ley de Procedimientos Administrativos, promueve que los procedimientos sean ágiles y expeditos, es decir, que se eviten los formalismos, y que se brinde el apoyo necesario para que los procesos puedan llegar a su culminación con éxito y de una forma satisfactoria a las necesidades de las usuarias y no solamente por llenar un requisito de los protocolos de las diferentes instituciones.

---

<sup>102</sup> Asamblea Plenaria de la XIX edición de la Cumbre Judicial Iberoamericana, *100 Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad...*, 8.

<sup>103</sup> Decreto Legislativo N°286, del 2 de abril de 2019, *Ley Especial de Migración y Extranjería...*, Artículo 322.

<sup>104</sup> Embajada de España en El Salvador, Cooperación Española, Gobierno de El Salvador, Ministerio de Relaciones exteriores, *Protocolo de Atención a mujeres retornadas ...*,5.

## **1. Unidades de análisis. Población y muestra.**

### **1.1 Muestra teórica**

En relación a la muestra teórica para la investigación se tomó en cuenta los informes de las diferentes instituciones involucradas en la recepción y atención de mujeres retornadas en 2021. Además de la normativa Internacional consistente en la Declaración Universal sobre Derechos Humanos, la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial, Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), la Convención Americana de Derechos Humanos (Pacto de San José), las Reglas de Brasilia sobre el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, la Recomendación General número 33 de la CEDAW sobre el acceso de las mujeres a la justicia.

Además, la normativa nacional, entre las que se puede mencionar: la Constitución de la República de El Salvador, Ley Especial de Migración y Extranjería, El Protocolo de Atención a Mujeres Retornadas (PRAMUR) y la Ley de Procedimientos Administrativos. Parámetro de control para establecer la garantía de la atención jurídica de las mujeres retornadas.

### **1.2 Muestra de expertos**

La presente investigación se realizó con una muestra de 5 personas expertas, mediante entrevistas realizadas al equipo multidisciplinario y/o personas especializadas que asisten a dichas mujeres, con el propósito que éstos puedan facilitar los datos, estadísticas, logros o desafíos con los que se enfrentaron durante esa etapa transitoria y determinar si Ciudad Mujer Colón garantizó la atención jurídica a mujeres retornadas en 2021.

## **2 Variables e indicadores**

### **2.1 Variables**

Tabla 6.

## Variables e Indicadores

Variables	Indicadores
Garantía de atención jurídica	Factores que inciden en el cumplimiento efectivo de la garantía de atención jurídica.  Número de abogadas que dan atención jurídica a mujeres retornadas.  Convenios con la Policía Nacional Civil y la Fiscalía General de la República.
Programa Ciudad Mujer Colón	La ubicación geográfica de las instalaciones del Programa Ciudad Mujer Colón.  Publicidad de los servicios que se brindan dentro del programa.  Medios de transporte accesibles a las instalaciones del programa.  El desplazamiento de cortas distancias de este sector de mujeres. Permitiendo así el fácil acceso a los recursos.
Mujeres retornadas en 2021	Número de personal a disposición que brinda los servicios.  Sistema automatizado que permita verificar el número de mujeres que ingresaron en situación de retorno.  El porcentaje de mujeres que han sido derivadas por medio de las ventanillas de atención de relaciones exteriores a Ciudad Mujer Colón.

Fuente: Elaboración propia.

### C. Técnicas, materiales e instrumentos

#### 1. Técnicas y procedimientos para la recopilación de la información:

##### **Técnica Utilizada: Análisis documental.**

Se examinó la normativa internacional en el corpus iuris de derechos de las mujeres, recomendaciones de la CEDAW, normativa nacional vinculada al tema, fuentes

doctrinarias desarrolladas en capítulo II, las cuales proporcionaron información relevante para el análisis de las variables del tema.

**Técnica Utilizada: Entrevista Semiestructurada.**

Las entrevistas fueron realizadas al equipo multidisciplinario del programa Ciudad Mujer Colón y subdirectora de la misma. Este tipo de entrevista permitió la selección de la persona específica e idónea, así como conocer de forma más espontánea al candidato a entrevistar. De igual forma estas entrevistas admitieron una conversación fluida, dejando que los seleccionados logran expresarse de forma libre, permitiendo al mismo tiempo al entrevistador conocer de una forma más personalizada al candidato, desde su experiencia profesional hasta su forma pensar y desde que perspectiva o paradigma realiza sus valoraciones, en cuanto a la Garantía de Atención Jurídica que brindó Ciudad Mujer Colon a mujeres retornadas en 2021.

Una de las mayores ventajas de este tipo de entrevistas fue que permitió conocer la afinidad del profesional con los valores, misión y visión del Programa de Ciudad Mujer Colon. De una forma más veraz y confiable que con otros modelos de entrevista que como característica llevan implícita la rigidez.

**2. Instrumentos de registro y medición**

**Técnica utilizada: análisis documental.**

**Instrumento: análisis de contenido.**

En el caso de la normativa internacional, nacional, observaciones de organismos como CEDAW, libros de autores que desarrollaron las variables del tema, permitió un análisis integral e interpretativo de los hallazgos obtenidos para desarrollar el análisis jurídico social.

**Técnica Utilizada: Entrevista Semiestructurada.**

**Instrumento de Registro:** Cuestionario de entrevista y transcripción de la misma.

El cuestionario de entrevista se realizó con base a preguntas abiertas, que permitieron al experto entrevistado poder narrar y opinar desde de su experiencia. Además, conocer los diversos factores que incidieron en la Garantía de Atención jurídica

brindada por parte del Programa Ciudad Mujer Colon, a mujeres que se encontraban en la categoría de retornadas en 2021.

Asimismo, por medio del cuestionario se logró de una forma más flexible permitir al experto acomodar y recapitular cierta información para dar una mejor explicación. De igual forma, permitió aclarar ciertos aspectos que las cifras por sí solas, no podían dar a conocer a lo largo del contexto de la investigación.

Por otra parte, por medio del cuestionario se permitió explorar áreas que para los expertos son de utilidad para el logro de objetivos a mediano o largo plazo. Es decir, se logró obtener opiniones personales de estos, sobre el tema de la atención jurídica que se brindó por parte del programa a esta población de mujeres, con base a los lineamientos de los estándares internacionales y la normativa nacional.

Importante mencionar que, la transcripción fue convertir lo oral en escrito para poder evidenciar de forma transparente lo manifestado por cada entrevistado, y se logró por medio del audio obtenido de la grabación realizada, a cada experto, para lo cual previamente se les solicitó su consentimiento a ser grabados. Si bien es cierto, fue limitado el número de ellos, pero la información y los datos obtenidos por parte de estos fue básica y primordial para poder determinar ciertos aspectos que permitieron verificar las estadísticas que ya se habían determinado a lo largo de la investigación.

Finalmente, por medio de los datos obtenidos de las preguntas del cuestionario de entrevista personal a los diferentes profesionales, se logró establecer algunas de las conclusiones y recomendaciones para la presente investigación.

#### **D. Aspectos éticos de la investigación**

El proceso de investigación requirió un aspecto ético hacia las participantes, el cual se les garantizó por medio de una explicación lo referente al consentimiento informado, manifestándoles que se encontraban en su derecho de expresar libremente y bajo total reserva lo que éstas a través de las entrevistas deseen manifestar, bajo ninguna presión.

Se les explicó el contenido de la investigación por medio de una carta que fue avalada por la Universidad junto con el cuestionario de las preguntas que se les esperaba realizar, evitando así para las participantes el factor sorpresa, para que éstas se sintiesen en un ambiente agradable y no hostil, respetando sus horarios laborales y acoplándonos a los mismos durante las tres visitas que se realizaron en dicho programa.

### **E. Obstáculos de la investigación.**

Dentro de esta investigación se enfrentaron situaciones que limitaron la realización y la obtención de algunos de los aspectos importantes para el desarrollo de la presente investigación, entre ellos que, por parte del programa Ciudad Mujer Colón se nos restringió el acceso a expedientes de los casos atendidos por el mencionado programa en el año 2021, así como tampoco se nos permitió obtener la información de las mujeres retornadas para entrevistarlas de forma personal. Lo anterior aduciendo a la reserva de la identidad, pues se informó por parte del programa que no es permitido divulgar los datos personales de las generales de estas mujeres, únicamente se nos permitió a través de las experiencias y entrevistas realizadas al equipo multidisciplinario acceder a las vivencias de este grupo en situación de vulnerabilidad.

Además, no se nos permitió tener acceso a los documentos que respaldan las estadísticas y datos oficiales que lleva la encargada del área de mujeres retornadas por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores dentro del programa Ciudad Mujer Colón, así como tampoco se nos permitió tener acceso a los expedientes a efecto de poder realizar por medio de esos instrumentos una valoración de la situación y de la vivencia de las mismas a través del análisis documental.

## **CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.**

El presente capítulo desarrolla el análisis e interpretación de los principales hallazgos encontrados en la investigación que fueron obtenidos partiendo de las entrevistas realizadas al equipo multidisciplinario que incluye a la Subdirectora de los Centros de Atención Especializada de Ciudad Mujer, Abogada, Trabajadora Social, Psicóloga y Encargada del área de mujeres retornadas por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores dentro de Ciudad Mujer Colón, que se identificaron en capítulo III.

### **A. Resultados**

#### **Triangulación de resultados**

En este apartado se presentan la información y resultados obtenidos recopilados como base del capítulo III que refiere a la metodología de la investigación, en ese sentido se buscó contrastar las opiniones de las personas participantes con la fundamentación teórica desarrollada en el capítulo II. Permitted discutir las variables con los hallazgos obtenidos en las entrevistas realizadas a los sujetos clave de la investigación y establecer el cumplimiento de los objetivos planteados.

Para ello, se realizaron entrevistas de forma personal a la Subdirectora de los Centros de Atención Especializada de Ciudad Mujer, Abogada, Trabajadora Social, Psicóloga y Encargada del área de mujeres retornadas por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores dentro de Ciudad Mujer Colón, siendo la muestra seleccionada un total de cinco personas. (Correspondiente al anexo 5)

### **B. Discusión de resultados**

Se analizó sobre la relación entre las variables, indicadores y la fundamentación teórica de conformidad con los hallazgos obtenidos a través de las entrevistas efectuadas a las personas participantes y en consecuencia se procede a realizar la discusión de los resultados tomando como criterio de medición los indicadores identificados para cada variable correspondientes a la presente investigación.

#### **a. Garantía de atención jurídica**

Con base a los criterios de medición que fueron tomados en cuenta en el capítulo que antecede para la variable de garantía de atención jurídica, los indicadores valorados para determinar si el programa Ciudad Mujer Colón garantizó la atención Jurídica a mujeres retornadas en 2021, son: el número de abogadas que dan atención jurídica si es proporcional con el número de atenciones brindadas en dicho año; convenios con la Policía Nacional Civil y Fiscalía General de la República, así como los factores que inciden en el cumplimiento efectivo.

De acuerdo con el PRAMUR, la garantía de atención jurídica son los mecanismos que el Estado debe poner a disposición de las mujeres para garantizar sus derechos. Para ello, facilitar las herramientas y espacios como lo es el caso del programa Ciudad Mujer Colón, que dentro de sus servicios brinda: atención psicológica, jurídica, laboral y servicios de salas cunas para las usuarias de los programas a las que se ven beneficiadas. Además, cuenta con personal especializado para brindar dicha asesoría a todas las mujeres que necesiten de sus servicios, indistintamente de la categoría a la que pertenezcan, es decir, si son retornadas.

En concordancia con lo anterior, las Reglas de Brasilia sobre el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, específicamente en la Regla 28 relativa a la asistencia legal y defensa pública, constata la relevancia del asesoramiento técnico-jurídico para la efectividad de los derechos de las personas en condición de vulnerabilidad, en el ámbito de la asistencia legal, defensa y letrada. Para el caso de esta investigación se ha podido constatar a través del trabajo de campo realizado, que el programa en estudio no cumple con los parámetros que requieren los estándares internacionales para este grupo en situación de vulnerabilidad, puesto que no es cierto que se brinde la garantía de atención jurídica a este sector, ya que no se encuentra identificada la categoría de retornadas como tal.

De igual forma no se le da cumplimiento a lo establecido en el párrafo 4 relativo a la introducción y ámbito de la Recomendación General número 33 de la CEDAW en cuanto a que en los sistemas de justicia se deben incluir mecanismos especializados que deben comprender todas las acciones de los órganos o dependencias públicas que puedan afectar los derechos de las mujeres, ya que para el caso del programa en

estudio, siendo regido por parte de una institución de carácter administrativo del Estado no se tienen las herramientas necesarias para brindar la garantía de atención jurídica a mujeres retornadas, ya que no se cuenta con el número de personal adecuado para brindar dicha atención.

De igual forma, en la Regla 30 hace referencia a garantizar una asistencia de calidad, especializada y gratuita, en conjunto con la actuación multidisciplinaria a la que refiere la Regla 41, es decir, equipos multidisciplinarios, integrados por personas profesionales de las distintas áreas, así como la elaboración de protocolos de actuación conjunta para mejorar los resultados dentro del proceso administrativo ante las diferentes necesidades de las personas en condición de vulnerabilidad, como lo son las mujeres en situación de retorno para la presente investigación.

Se ha podido evidenciar a través de la entrevista realizada a la persona encargada del área legal, que en muchas ocasiones ésta no logra brindar atención de forma expedita ya que no existe la posibilidad de hacer de forma simultánea las atenciones con otro profesional del derecho, por no contar con más abogados designados para la atención jurídica, incumpliendo así con lo establecido en la Regla 41 de las Reglas de Brasilia, así como también lo expresado en la Ley de Procedimientos Administrativos.

Además, otro hallazgo importante de resaltar, tal como lo manifestó la abogada, no se le da cumplimiento a lo establecido en el Artículo 3 de la Ley de Procedimientos Administrativos, al manifestar que en muchas ocasiones las usuarias abandonaban las instalaciones del programa por lo extenso de los tiempos de espera, ya que en muchas ocasiones las entrevistas con las usuarias se extienden permitiéndoles que puedan expresar libremente sus emociones, garantizándoles el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a su propia imagen, tal y como lo establece el artículo 2 Inciso segundo de la constitución de la República. En contraparte a esa atención especializada se les coarta el derecho a otras usuarias a recibir la atención jurídica.

Además, a la información brindada se pudo advertir limitantes para brindar la garantía de atención jurídica, ya que la persona encargada del área legal se debe a los protocolos de la institución a la que representa, es decir, la Procuraduría General de la República, encargándose de dar únicamente asesoría en temas patrimoniales y de

jurisdicción voluntaria, sin poder especificar el número de cuántas mujeres fueron retornadas.

En atención a que únicamente se encuentra asignada la abogada de la PGR es necesario traer a cuenta la naturaleza de dicha institución, la cual se encuentra contenida en el Artículo 2 de la Ley Orgánica de la PGR siendo ésta una Institución que forma parte del Ministerio Público, de carácter permanente e independiente, con personalidad jurídica y autonomía administrativa, cuya misión es promover y atender con equidad de género la defensa de la familia, de las personas e intereses de los menores, incapaces y adultos mayores; conceder asistencia legal, atención psicosocial de carácter preventivo y servicios de mediación y conciliación; representar judicial y extrajudicialmente a las personas, especialmente de escasos recursos económicos en defensa de la libertad individual, de los derechos laborales, de familia y derechos reales y personales.

Partiendo de lo anterior, según el programa Ciudad Mujer Colón, los servicios que la PGR brinda dentro las instalaciones de dicho programa son: procesos notariales, Rectificaciones de Partidas de Nacimiento, Subsidiarios de Partidas de Nacimiento (nacimiento, defunción y matrimonio), Filiación Ineficaz, Pérdida de Autoridad Parental, Incumplimiento de cuota alimenticia, Opinión del Procurador de salida del país, Opinión del Procurador para expedir pasaporte y Asesorías en derechos reales (compraventa, donación, título supletorio, entre otros).

En los hallazgos encontrados se logra evidenciar que la atención jurídica se limita a brindar información de los pasos a seguir para derivar a las usuarias a otras instituciones, incumpliendo así con la naturaleza y misión de la PGR, ya que ésta en ningún momento representa judicialmente a las usuarias.

Consecuentemente, se constató que su actuación se limita a dar algunas recomendaciones sobre qué documentos podría utilizar para realizar algunos trámites, no así, un acompañamiento de manera personalizada que le asista como víctima y que le garantice sus derechos como tal. Se logra evidenciar el incumplimiento a lo establecido en el artículo 3.2.2 del PRAMUR en donde se consigna que la esencia de dicho protocolo es asumir con responsabilidad el enfoque basado en los derechos

humanos, de manera que la base de todas las actuaciones que se realicen lleven impregnado el reconocimiento de las mujeres en situación de retorno como titulares de derechos.

Otro hallazgo importante que arroja esta investigación es que uno de los factores internos que no permitieron garantizar la atención jurídica a mujeres retornadas en 2021 por parte dicho programa, fue la falta de recurso humano, debido a que en la ventanilla de la PGR solo está asignada una persona; traduciéndose este número así, en una desproporción a la demanda de atenciones jurídicas brindadas a las usuarias en dicho año, manifestando la participante además que, en muchas ocasiones las usuarias desistían de la atención jurídica por los tiempos de espera al no contar con más personal jurídico para atender de forma simultánea, así como también, las largas distancias y el complicado acceso de las instalaciones del programa a los domicilios de las usuarias.

De igual manera se ha podido constatar que se ha incumplido con los lineamientos establecidos en el artículo 3.3 del PRAMUR, ya que al no existir la atención jurídica tampoco se ha dado la vinculación ni la reinserción de estas mujeres a la sociedad por medio de los programas de emprendedurismo, así como tampoco existió un seguimiento general a los procesos y el acompañamiento a la reinserción.

Otro dato importante que se logró constatar es que antes se contaba con la asistencia de la Fiscalía General de la República y de la Policía Nacional Civil, que era la encargada a través de su equipo jurídico de dar ese acompañamiento a las mujeres retornadas que se encontraban en peligro inminente, pero que por falta de convenios se tuvieron que retirar.

De lo antes referido, es importante mencionar que la naturaleza de la FGR consiste en orientar, dirigir, promover, supervisar e intervenir técnicamente en todas las actuaciones de investigación de los diferentes hechos punibles y asistir a las víctimas, entre ellas, mujeres en situación de retorno, de igual manera la PNC es de las instituciones principales que se encargan de la prevención y cometimiento de hechos que vulneren los derechos de las mujeres, por lo que, la falta de convenios viene a dejar en desprotección a este sector, pues estos acuerdos suponen cooperación

interinstitucional con la finalidad de aprovechar mutuamente recursos y fortalezas en beneficio de las mujeres en situación de vulnerabilidad, ya que estos adquieren fuerza jurídica en relación con los acuerdos de voluntad.

Según el programa de Ciudad Mujer Colón los servicios que la PNC brinda a las mujeres retornadas son: Toma de denuncias, asesorías legales, solicitud de medidas judiciales de protección, acompañamientos, supervisión de medidas de protección, localizaciones de menores de edad, traslado de usuarias a otras instituciones fuera del Centro y verificación de otros casos, por lo que con base a los hallazgos encontrados se ha podido constatar que no se cumple con ninguno de los servicios brindados, ya que es evidente la ausencia de esta institución dentro del programa.

No obstante lo anterior, es importante mencionar que al encontrarnos en la investigación de campo se pudo obtener información verbal por parte de algunas de las personas entrevistadas, información consistente en que existen otras sedes del programa de Ciudad Mujer, en otras zonas del país, tales como las sedes de San Miguel y San Martín, en las que sí existe un equipo de abogados y abogadas que dan atención jurídica de manera más específica y personalizada; pero no así en la sede que era objeto de estudio.

Otro hallazgo importante dentro de los factores internos que no permitieron al programa garantizar la atención jurídica, fue la falta de un mayor presupuesto que les permita la contratación de nuevo personal, refiriendo que posiblemente con la asignación de un quince por ciento más de lo ya asignado al programa, se podría realizar la contratación de nuevos profesionales del derecho, en virtud que el factor económico es la mayor limitante para brindar esta garantía jurídica. Para el caso de la presente investigación se puede evidenciar que no se ha cumplido con lo recomendado al Estado Salvadoreño por el Comité de conformidad con su Recomendación General número 33 literal a) en relación a que asigne recurso humano, técnico y financiero suficiente, para que sea proporcional con la demanda de atención.

Se determina un 15 % del presupuesto en razón que desde el año 2016 al 2021 se le asignaba al programa un presupuesto mayor al actual que equivale a ese 15% y que

permita la contratación de otro personal, ya que actualmente esa disminución se ha traducido en limitantes y factores internos que impiden brindar la garantía de atención jurídica, ya que no se cuenta con el factor económico para invertir en el rubro de contratación de profesionales del derecho a efecto de que se incluya la categoría de atención a mujeres retornadas dentro del catálogo de servicios que brinda dicho programa.

Partiendo de lo anterior, es necesario que dentro del perfil del personal a contratar en primer lugar sean mujeres profesionales del derecho, que tengan experiencia de al menos dos años en el libre ejercicio de la profesión, notarias, con especialización en materia penal, familia y derechos humanos, así como también cuenten con conocimientos en la aplicación de estándares internacionales. Dichos requerimientos son con la finalidad que las mujeres usuarias que sean asistidas por el programa se sientan en confianza y generen empatía entre las servidoras y las usuarias. Dicho personal estaría bajo la supervisión y dirección de la Licenciada Carmen Rodríguez, Jefa del Centro de Atención Especializada Ciudad Mujer Colón.

Por tanto, con base a todas las muestras obtenidas en la visita de campo que se realizó en las instalaciones del programa Ciudad Mujer Colón, es importante mencionar que sí se da una atención de forma general, pero no específica con la garantía de atención jurídica a mujeres retornadas, pues la atención jurídica que se brinda, se limita únicamente a la asesoría de los pasos a seguir en diligencias subsidiarias de nacimiento, rectificaciones de partidas de nacimiento, cuidado personal, obtención de títulos en áreas patrimoniales, entre otras, y no dando un acompañamiento con la redacción de escritos, solicitudes, poderes, representación en casos judiciales.

#### **b. Ciudad Mujer Colón**

Asimismo, los indicadores para la variable del programa Ciudad Mujer Colón son: la ubicación geográfica de las instalaciones del Programa, la publicidad de los servicios que se brinda, medios de transporte accesibles a las instalaciones y el desplazamiento de cortas distancias de este sector de mujeres, permitiendo así el fácil acceso a los recursos.

Un hallazgo importante de destacar por parte de estas investigadoras, es que el programa no cuenta con la publicidad necesaria para que las usuarias conozcan de los servicios que se brinda en el mismo, ya que se pudo comprobar entre las usuarias que acudieron al programa durante el proceso de recolección de la información, que muchas de ellas desconocían de los servicios que se brinda en el mismo.

Además, se evidenció que no existe un transporte colectivo accesible a la ubicación geográfica de las instalaciones del programa, por lo tanto, las mujeres que hacen uso del mismo, deben pagar transporte particular, en razón que de la calle principal a las instalaciones del programa existen varios kilómetros, obligando así a estas mujeres a desplazarse en largas distancias, aunado a ello, la carretera se encuentra en mal estado no contando con las condiciones necesarias para el paso peatonal.

Lo anterior no permite dar cumplimiento a lo establecido en la Recomendación General número 33 de la CEDAW, romano II, relativo a las cuestiones generales y recomendaciones sobre el acceso de la mujer a la justicia, en su literal a) número 14, literal c) que se refiere a la accesibilidad que deben implementar las instituciones del Estado para que la atención jurídica resulte físicamente accesible a las mujeres.

### **c. Mujeres retornadas**

En cuanto a la variable de mujeres retornadas en 2021, los indicadores medibles fueron: el número proporcional de personal a disposición que brinda los servicios; un sistema automatizado que permita verificar con fiabilidad el número de mujeres que ingresaron en situación de retorno y que fueron atendidas; así como el porcentaje de mujeres que han sido derivadas por medio de las ventanillas de atención de Relaciones Exteriores al programa Ciudad Mujer Colón. Conforme lo antes mencionado, se procedió a verificar la información que se obtuvo tanto a través de las entrevistas como de la vivencia y experiencia que se tuvo por parte de las investigadoras durante el trabajo de campo.

Un hallazgo relevante y a la vez preocupante es que, el programa no cuenta con información estadística o de medición que aporte insumos para ratificar, robustecer o desvirtuar los datos y estadísticas que ya se habían obtenido de forma teórica, en relación al número de mujeres que fueron retornadas en 2021, ni cuántas de ellas fueron derivadas al programa de Ciudad Mujer Colón, incumpliendo con lo establecido en el PRAMUR que ordena propiciar una vinculación con las usuarias cuando se realizan las respectivas derivaciones, debiendo existir un acompañamiento para recrear escenarios positivos para la reinserción de la mujer retornada a la sociedad y posteriormente verificar el número de éstas que finalizaron su proceso desde los servicios donde fueron referidas, para el caso de esta investigación, Programa Ciudad Mujer Colón.

Otro dato importante de resaltar es que no se cuenta con un sistema automatizado que contenga datos fiables que puedan ser consultados por medio del Instituto de Acceso a la Información Pública. Es importante dejar constancia que se solicitó al personal encargado del área de RREE por medio de la Jefa del Centro los expedientes de los casos del periodo investigado, pero no obstante estar dentro de la unidad de análisis, población y muestra no fue posible su obtención permitiéndose éste en un obstáculo para la presente investigación.

Además, se pudo evidenciar que dicha área no cuenta con más personal que brinde atención a mujeres retornadas, por lo tanto, la investigación se limitó a las respuestas de la única persona encargada del área. De igual forma no se le da cumplimiento a lo establecido en el Artículo 322 de la Ley de Migración y Extranjería entorno a que no existe coordinación por parte de la entrevistada encargada del área que está bajo la dirección del Ministerio de Relaciones Exteriores en brindar la información solicitada.

Es por ello, que al ser uno de los objetivos de esta investigación el determinar si el programa Ciudad Mujer Colón garantizó la atención jurídica a mujeres retornadas en 2021, identificado los factores internos que no permitieron a dicho programa garantizar la misma; y habiendo examinado con base a lo establecido en el PRAMUR en qué medida el programa garantizó la atención jurídica, con base a los indicadores y a los hallazgos obtenidos se puede llegar a la conclusión que efectivamente se brinda una

atención en otras áreas a todas las usuarias, pero no así en el área jurídica a mujeres retornadas.

Es en razón de lo antes manifestado que se puede confirmar la hipótesis planteada en el capítulo II de esta investigación reafirmando que la falta de convenios con instituciones que prestan sus servicios, así como también la falta de una mayor asignación presupuestaria para la contratación de nuevo personal incidieron de forma negativa evitando así que se lograra brindar la garantía de atención jurídica a mujeres retornadas que fueron atendidas en el Programa Ciudad Mujer Colón, en el 2021.

Aunado a lo anterior, la falta de convenios antes mencionados así como la falta de recursos económicos se traducen en la carencia del recurso humano para brindar en la sede del programa Ciudad Mujer Colón, la garantía de atención jurídica a mujeres retornadas en 2021, incidiendo así de manera negativa, pues ha sido uno de los principales factores que impidió poder garantizar dicha atención, ya que del contenido de las diferentes entrevistas al personal de dicho programa se ha podido extraer y sustentar la respuesta que responde al enunciado del problema planteado en la presente investigación; pues se ha podido verificar que no se cumplió de forma precisa la garantía de atención jurídica a este sector de mujeres en todo su ciclo de vida y en situación de vulnerabilidad por su condición de retorno.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

El presente capítulo desarrolla el apartado de conclusiones y recomendaciones partiendo de los hallazgos obtenidos en la presente investigación con la finalidad de determinar si el programa Ciudad Mujer Colón brindó la garantía de atención jurídica a mujeres retornadas en 2021, identificando esos factores internos que permitieron o no esa garantía, para así poder determinar con base al PRAMUR en qué medida se garantizó la atención jurídica.

Con base a los estudios realizados tanto de la doctrina e informes de las instituciones del ISDEMU y RREE, como de la legislación nacional y estándares internacionales relativos a la protección de los derechos humanos de las mujeres en general, así como las mujeres en situación de retorno; y el trabajo de campo realizado para la presente investigación se puede determinar que documentalmente se cuenta con las herramientas específicas y necesarias para poder brindar una garantía de atención jurídica de una forma efectiva, pero en la práctica y operalización de dicho programa se puede concluir que Ciudad Mujer Colón no garantizó la atención jurídica.

La anterior conclusión se determina mediante el análisis de la información recolectada a través de las entrevistas realizadas al equipo multidisciplinario, pues con ello se identificó y comprobó que este programa no cuenta con un equipo de profesionales del derecho que presten un servicio efectivo; ya que la única profesional con la que se cuenta, fue específica en manifestar que no puede ir más allá de los lineamientos de la institución que representa.

Asimismo, se puede concluir que los factores internos que no permitieron al programa Ciudad Mujer Colón garantizar la atención jurídica son: la falta de recursos económicos y humanos, ya que en los hallazgos obtenidos solo se cuenta con un recurso humano para brindar esa garantía de atención, además, se logró evidenciar a través de las entrevistas a las participantes que no se cuenta con los recursos económicos necesarios para la contratación de nuevo personal y poder hacer efectiva esa garantía

de atención, por tanto, no se cumplió la garantía de atención jurídica brindada por el programa Ciudad Mujer Colón a mujeres retornadas en el año 2021.

Como consecuencia de lo anterior, y al darle respuesta al objetivo específico que establece examinar con base al PRAMUR en qué medida el programa Ciudad Mujer Colón garantizó la atención jurídica a mujeres retornadas en 2021, se concluye que tal y como se ha podido verificar a través de las entrevistas realizadas tanto al equipo multidisciplinario como a la Subdirectora de los Centros de Atención Especializada de Ciudad Mujer, como equipo pudimos verificar que la atención jurídica específicamente para el sector de mujeres en situación de retorno en 2021, no fue brindado de la forma que se encuentra establecido tanto en el PRAMUR, como en la Ley Especial de Migración y Extranjería y estándares internacionales, tales como la Recomendación número 33 de la CEDAW y la Declaración Universal sobre Derechos Humanos.

Así como también se concluye que dentro del programa no se cuenta con lineamientos basados en enfoque de derechos humanos, así como tampoco que determine qué porcentaje de peligro o bajo que parámetro se considera para el programa que una mujer en situación de retorno se encuentre bajo un peligro inminente y que corra riesgo incluso su vida, para poder así determinar si se deriva o no a los centros de acogida. Dichos lineamientos podrían consistir, entre otros, la realización de un estudio psicosocial que verifique el entorno en el que la usuaria se desenvuelve, así como también un peritaje psicológico a efecto de verificar los indicadores de violencia que ésta este experimentando.

Además, se ha podido evidenciar que el recurso humano asignado para brindar dicha atención es reducido. Se ha constatado que únicamente se encuentra una abogada asignada por parte de la PGR, la cual ha sido conteste en manifestar que ella no puede dar el acompañamiento a dicho sector, puesto que ella no tiene más facultades que las que así le asigna la institución a la que pertenece, por tanto, no existe manera que ésta le brinde el acompañamiento necesario y la asesoría integral que la legislación nacional como internacional consigna y mandata.

En concordancia con dicha entrevista no se logra establecer el número de mujeres que fueron retornadas en dicho período; así como tampoco el número de éstas que fueron

derivadas al programa de Ciudad Mujer Colón. No obstante, de forma presencial se le solicitó al momento de la entrevista a la persona asignada por el Ministerio de Relaciones Exteriores, que nos pudiese brindar las estadísticas de la información relativa a dicha información, pero la funcionaria se limitó a manifestar que en ese período ella no laboraba para ese Ministerio. Ante la respuesta de la entrevistada, las investigadoras para suplir lo requerido solicitaron tener acceso a los expedientes de las usuarias que fueron atendidas en ese período de tiempo, manifestándonos de igual forma que no era posible proporcionarnos dicha información por ser confidencial.

Por tanto, no se pudo establecer el número de mujeres a las que se les brindó o no la garantía de atención jurídica a mujeres retornadas en 2021, puesto que no obstante a lo largo de la investigación se ha obtenido de forma teórica estadísticas brindadas por ISDEMU en apoyo con el Ministerio de Relaciones Exteriores, éstas no se han podido verificar, ya que las entrevistadas hicieron notar que la atención es de forma generalizada, y no específica para el sector de mujeres objeto de esta investigación, es decir, que efectivamente con la visita de campo se constató que en el año 2021, se realizó una labor importante e inclusiva, pero en áreas que no son de estudio para esta investigación, limitando la garantía de atención jurídica.

No obstante a lo antes consignado, una de las variables de la presente investigación es examinar con base al PRAMUR en qué medida se llevó a cabo la garantía de atención jurídica a ese sector de mujeres en el año ya referido; pues al efecto se puede mencionar que esta se brindó en una mínima medida, pues con la falta de convenios con la FGR, PNC en coordinación con UNIMUJER –ODAC-, se limitó la posibilidad de un acompañamiento efectivo para las mujeres que se encontraban en situación de vulnerabilidad, pues la única abogada que está asignada a dicho programa, no logra asistir de una forma amplia a las usuarias.

Asimismo, existe una alta demanda en procesos de jurisdicción voluntaria y civil; además, los protocolos de la institución limitan a dar una asesoría generalizada en cuanto a si la situación que se plantea por las usuarias tiene algún trámite a seguir en las diferentes instituciones, pero no realizan esa activación del Ministerio Público Fiscal o la Investigación Policial que se podría requerir.

## 5.2 Recomendaciones

A partir de las conclusiones relacionadas y los hallazgos obtenidos mediante las técnicas e instrumentos de investigación, se procede a plantear las recomendaciones finales:

- Llevar un control estadístico de forma automatizada la cual pueda ser consultada por medio del Instituto de Acceso a la Información Pública, con la reserva que deba tenerse en relación a las mujeres en situación de vulnerabilidad por su condición de retorno; y que así permita y determine con facilidad el número exacto de este sector de mujeres que son recibidas a través de las ventanillas de atención que están bajo la supervisión del RREE y que puedan de forma efectiva recibir la atención jurídica dentro del programa Ciudad Mujer Colón, de conformidad con la Recomendación 33 de la CEDAW literal a) al recomendar al Estado Salvadoreño a que asigne recurso humanos, técnicos y financieros suficientes.
- Promover de forma más efectiva la interinstitucionalidad con la participación de las diferentes instituciones gubernamentales, que tengan competencia e incidan y coadyuven en el abordaje y cumplimiento de la garantía de atención jurídica que brinda el programa Ciudad Mujer Colón a mujeres retornadas, para que en la actualidad se pueda garantizar servicios integrales, tales como: los Centro de Acogida a mujeres que reflejan un alto índice de riesgo por parte del agresor; así como que en dichos centros se pueda interponer denuncias con la debida reserva y recibir el acompañamiento necesario que den respuesta a las necesidades de este sector de mujeres.
- Un equipo de abogadas dentro del programa de Ciudad Mujer Colón que esté integrado con un mínimo de tres abogadas, para la creación de la categoría de mujeres retornadas, con el objetivo generar confianza en cada una de las usuarias, así como el de atender las necesidades especiales y específicas de cada una de las mujeres que sean derivadas a dicho programa y así

garantizarles la atención jurídica a éstas, permitiendo así que los procedimientos sean más expeditos.

- Crear un manual que contenga lineamientos a seguir por parte del personal que se asigne para la atención jurídica dentro de la categoría de mujeres retornadas, para brindar una atención más personalizada a cada uno de los casos y poder así intervenir en todas las etapas de reinserción de este sector de mujeres.
- Incluir dentro de las estrategias del programa la visita de campo, a efecto de poder determinar el grado de peligro en el que efectivamente se encuentre la mujer en situación de retorno, pudiendo llevar a cabo un estudio social por un profesional en la materia que incluya entrevistas de vecinos y familiares que convivan en el entorno social y familiar de la usuaria, así como un peritaje psicológico para establecer los indicadores de violencia a los que se enfrenta la misma, para poder determinar si esta debe ser derivada a una casa de acogida o si debe otorgársele medidas de protección a efecto de proteger el bien jurídico.
- Mantener los convenios con las instituciones que ya brindan servicios dentro del programa Ciudad Mujer Colón, así como la reactivación de convenios con la FGR y PNC para que exista un acompañamiento de principio a fin para garantizar la atención jurídica a mujeres retornadas, permitiendo el aprovechamiento de las fortalezas y de los recursos de cada una de las instituciones por medio de sus equipos jurídicos y técnicos, poniendo en práctica así la interinstitucionalidad.
- La reincorporación de la Fiscalía General de la República dentro de las instalaciones del Programa de Ciudad Mujer Colón, a efecto que se les pueda brindar el acompañamiento no solo psicológico sino jurídico especializado dentro de los distintos procesos que sean judicializados. Todo de conformidad a lo establecido en el Artículo 193 de la Constitución de la República y Artículo 18 literal g) de la Ley Orgánica Judicial de la FGR.

- La asignación de un 15% más del presupuesto ya asignado, tal como lo manifestó de forma verbal la Subdirectora de los Centros de Atención especializada Ciudad Mujer; ya que de ello depende poder llevar a cabo una labor mucho más amplia y especializada de la que ya se brinda, pues para ello se recomienda asignar mayor número de personal jurídico con la finalidad de brindar una atención mucho más personalizada que atienda las necesidades específicas para cada caso con un seguimiento más integral a las usuarias dentro del programa, y ello sería mucho más factible si se tiene más asignación económica para la contratación de dicho personal.

## FUENTES DE INFORMACIÓN CONSULTADAS

Antonio Enrique Pérez Luño, Entrevista por Manuel Atienza, Universidad de Alicante, 2018.

Asamblea Plenaria de la XIX edición de la Cumbre Judicial Iberoamericana, 100 Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, Quito, Ecuador, 2018.  
[https://capacitacion.jusmisiones.gov.ar/files/material\\_curso/2019/Reglas\\_de\\_Brasilia\\_Centro\\_actualizadas.pdf](https://capacitacion.jusmisiones.gov.ar/files/material_curso/2019/Reglas_de_Brasilia_Centro_actualizadas.pdf)

Asamblea General de las Naciones Unidas. *Declaración Universal de Derechos Humanos*, adoptada y proclamada por la Asamblea General en su resolución 217 A (III), de 10 de diciembre de 1948.

Asamblea General de las Naciones Unidas, *Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial*, adoptada y abierta a la firma y ratificación por la Asamblea General en su resolución 2106 A (XX), de 21 de diciembre de 1965.

Asamblea General de las Naciones Unidas, *Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (Cedaw)*, aprobada el 21 de diciembre de 1965 y ratificada el 4 de enero de 1969.

Asamblea General de las Naciones Unidas, *Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José)*, suscrita el 22 de noviembre de 1969 y entro en vigencia el 18 de julio de 1978.

Argueta, Carlos Eduardo; Ramírez, Antonieta; Canjura, Jonathan; Cisneros, Georgina; Rivera, María Elena. *Personas migrantes retornadas, género y acceso a servicios sociales en El Salvador*. El Salvador: 2018.

Cazzuffi, Chiara y Molina, Celeste. *Empoderamiento económico de las mujeres, territorio y migración en el Triángulo Norte de Centroamérica*. Santiago: Chile, 2020. [https://lac.unwomen.org/sites/default/files/Field%20Office%20Americas/Documentos/Publicaciones/2021/07/ESTUDIO%20MUJERES%20Y%20MIGRACION\\_MELYT%20WEB.pdf](https://lac.unwomen.org/sites/default/files/Field%20Office%20Americas/Documentos/Publicaciones/2021/07/ESTUDIO%20MUJERES%20Y%20MIGRACION_MELYT%20WEB.pdf)

Constitución de la República de El Salvador, Decreto Legislativo N°38, del 15 de diciembre de 1983, Diario Oficial N° 234, Tomo N° 281, del 16 de diciembre de 1983.

Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, Recomendación General Número 38 (2020) relativa a la Trata de mujeres y niñas en el contexto de la migración mundial, Romano 6, Organización de las Naciones Unidas, 2020, párrafo 42 al 43.

Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, Recomendación General número 33 (2015) sobre el acceso de las mujeres a la justicia, Naciones Unidas, 3 de agosto de 2015, párrafo 36.

Corte Interamericana de Derechos Humanos, violencia y discriminación contra mujeres, niñas y adolescentes: Buenas prácticas y desafíos en América Latina y en el Caribe, Canadá, OEA, 2019, <https://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/violenciamujeresnna.pdf>

Claudio Nash, *Cuadernillo de Jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos N° 4: Derechos Humando y Mujeres*, (Corte Interamericana de Derechos Humanos, 2018), <https://www.corteidh.or.cr/sitios/libros/todos/docs/cuadernillo4.pdf>

Diccionario Panhispánico del Español Jurídico, 2023, <http://dpej.rae.es/lema/derecho-de-asistencia-jur%C3%ADdica>

Eva Espinar Ruiz, Miguel Ángel Mateo Pérez, *Violencia de género: reflexiones conceptuales, derivaciones prácticas*, España: Universidad de Alicante, 2007. <https://papers.uab.cat/article/view/v86-espinar-mateo>

Embajada de España en El Salvador, Cooperación Española, Gobierno de El Salvador, Ministerio de Relaciones exteriores, Protocolo de Atención a mujeres retornadas, San Salvador, 2021.

[file:///C:/Users/angel/Downloads/Protocolo de Atencion a mujeres retornadas%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/angel/Downloads/Protocolo%20de%20Atencion%20a%20mujeres%20retornadas%20(1).pdf)

Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, Protocolo de Atención a Mujeres que enfrentan violencia basada en género, El Salvador: Isdemu, 2015.  
[https://elsalvador.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/protocolo\\_atencion\\_mujeres\\_vbg.pdf](https://elsalvador.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/protocolo_atencion_mujeres_vbg.pdf)

Glosario de la OIM sobre Migración, «Derecho Internacional sobre Migración. N° 34.»  
<https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml-34-glossary-es.pdf>

Gilma Lissette Pérez Valladares, Larisa Guevara Morales, Rina Yessenia Lozano Gallegos y Maria Elena Moreno, «Programa Integral de Inserción para la población Salvadoreña Retornada» El Salvador: Delivery Print, 2016.  
<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/rree/documents/189908/download>

Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, *Protocolo de Atención a Mujeres que enfrentan violencia basada en género*, El Salvador: Isdemu, 2015, edición en PDF. Acceso el 21 de septiembre de 2023.  
[https://elsalvador.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/protocolo\\_atencion\\_mujeres\\_vbg.pdf](https://elsalvador.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/protocolo_atencion_mujeres_vbg.pdf)

Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, *Informe de Hechos, Estado y Situación de la violencia contra las mujeres en El Salvador*, San Salvador, ISDEMU, noviembre 2020.

Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, *Estadísticas: Centro de Atención de ISDEMU enero a diciembre 2021*, El Salvador, 2021.

Ley de Procedimientos Administrativos. Decreto N° 856, del 12 de febrero de 2018. Diario Oficial N°30, Tomo 418, del 13 de febrero de 2018.

Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres. Decreto Legislativo N°520, del 25 de diciembre de 2010, Diario Oficial N° 2, Tomo N° 390, del 4 de enero de 2011.

Ley Especial de Migración y Extranjería. Decreto Legislativo N°286, del 2 de abril de 2019, Diario Oficial N° 75, Tomo N° 423, del 25 de abril de 2019.

Ley de Presupuesto para el ejercicio financiero, fiscal 2022. Decreto Legislativo N° 515, del 28 de septiembre de 2022, Diario Oficial N° 181, Tomo 436, del 28 de septiembre de 2022.

Ley del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, Decreto Legislativo N°644, del 29 de febrero de 1996, Diario Oficial N° 43, Tomo N° 330, del 1 de marzo de 1996.

Luis Ángel Saavedra. *Garantías Constitucionales*. (Ecuador: Fundación Regional de Asesoría en Derechos Humanos, 2006), edición en PDF. Acceso el día 27 de noviembre de 2023, 26. <https://www.inredh.org/archivos/pdf/garantias.pdf>

Organización Internacional para las Migraciones, *Estrategia de la OIM para El Salvador 2023-2026*, El Salvador, OIM, 2023, edición en PDF,12,13. Acceso el día 22 de noviembre de 2023.

[https://crisisresponse.iom.int/sites/g/files/tmzbd11481/files/appeal/documents/Estrategia\\_Nacional%20OIM%20EI%20Salvador%202023.pdf](https://crisisresponse.iom.int/sites/g/files/tmzbd11481/files/appeal/documents/Estrategia_Nacional%20OIM%20EI%20Salvador%202023.pdf)

Pía Riggiozzi, Nicola Graviano y Andrea Rivera Ayala. *Necesidades y barreras de acceso a la salud, y salud sexual y reproductiva de las mujeres y adolescentes salvadoreñas y hondureñas en desplazamiento*. Inglaterra: Organización Internacional para las Migraciones, 2023.

Nuria Cunill-Grau. «La intersectorialidad en las nuevas políticas sociales. Un acercamiento analítico-conceptual». *Revista Gestión y Políticas Públicas*. (Chile, 2014). Acceso el día seis de noviembre de 2023. <https://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v23n1/v23n1a1.pdf>

Política Nacional para el acceso de las mujeres a una vida libre de violencia, Decreto Legislativo N° 520, del 14 de diciembre de 2010, (Diario Oficial N° 2, Tomo 390, del 4 de enero de 2011).

Ruiz Escobar, Laura Carolina. *El Salvador 1989-2009. Estudios sobre migraciones y salvadoreños en Estados Unidos desde las categorías de Segundo Montes*. San Salvador: 2011. [file:///C:/Users/angel/Downloads/UNDP\\_SV MIGRACIONES 1989-2009\\_2011%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/angel/Downloads/UNDP_SV_MIGRACIONES_1989-2009_2011%20(1).pdf)

Real Academia Española, Cumbre Judicial Iberoamericana y Asociación de Academias de la Lengua Española «Diccionario Panhispánico del Español Jurídico» última modificación 2023, <http://dpej.rae.es/lema/derecho-de-asistencia-jur%C3%ADdica>

Sentencia 17-95 (Sala de lo Constitucional, Corte Suprema de Justicia, 14 de diciembre de 1995)

Secretaría General de la OEA, Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José), OEA,1978.

Santiago Sastre Ariza, Acerca del concepto de garantía.» En Derecho y Garantías, de Santiago Sastre Ariza, 47. s.f. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/174824.pdf>

Sironi Alice, Bauloz Céline y Emmanuel Céline. *Glosario de la OIM sobre Migración, Derecho Internacional sobre Migración. N° 34*, edición en PDF,124. <https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml-34-glossary-es.pdf>

## **ANEXOS**

**ANEXO 1: Tabla de abreviaturas de sujetos clave de matrices de análisis e interpretación de datos.**

<b>Sujetos clave</b>	<b>Abreviatura</b>
Subdirectora de los Centros de Atención Especializada de Ciudad Mujer	Sub CAECM 01
Abogada	JCO 01
Trabajadora Social	TS 01
Psicóloga	PS 01
Encargada del área de mujeres retornadas por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores dentro de Ciudad Mujer Colón	EAMR 01

fuelle: Elaboración propia.

## ANEXO 2: Modelo de carta de invitación a entrevista.



San Salvador, 1 de diciembre de 2023.

Licda.

Directora Ejecutiva del ISDEMU.

Presente

Reciba un cordial saludo, deseándole éxitos en sus actividades laborales. Por medio de la presente, hacemos de su conocimiento que las licenciadas **IVONNE ELIZABETH ARIAS y SARA NOHEMY GARCIA LEONARDO**; se encuentran en el proceso de elaboración de tesis de investigación académica denominada: **“GARANTÍA DE ATENCIÓN JURÍDICA QUE BRINDÓ CIUDAD MUJER COLÓN A MUJERES RETORNADAS EN 2021.”**.

En este marco, dada su experticia y amplio conocimiento en el tema, le solicitamos de la manera más atenta una entrevista a su persona, así como al personal que brinda atención especializada a mujeres retornadas dentro de Ciudad Mujer Colón, es decir, equipo multidisciplinario que las asiste, jurídico, psicólogo, trabajador social, encargado del área de mujeres retornadas por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores dentro de Ciudad Mujer Colón, así como de la Subdirectora de los Centros de Atención Especializada Ciudad Mujer, para conocer su opinión sobre el tema **“GARANTÍA DE ATENCIÓN JURÍDICA QUE BRINDÓ CIUDAD MUJER COLÓN A MUJERES RETORNADAS EN 2021.”**.

Además de lo acotado, solicitamos a usted de la manera más respetuosa, nos otorgue su consentimiento para realizar entrevistas.

En espera de una respuesta positiva, me suscribo de usted agradeciendo de antemano su disposición en autorizar \_\_\_\_\_ lo \_\_\_\_\_ requerido.  
Sin otro particular,

F. \_\_\_\_\_

Doctora Nadia Menjívar Morán.

Directora General Escuela Posgrados

### **ANEXO 3. Cuestionario.**

1. ¿Existió alguna condición específica a parte del retorno, que debían tener las mujeres que recibieron en 2021, la atención jurídica por parte de los profesionales designados por medio del Programa de Ciudad Mujer Colón?
2. Con base a su experiencia, las mujeres en situación de retorno a quienes se les brindo el servicio de atención jurídica por parte del Programa de Ciudad Mujer Colón, en 2021 ¿fue mayormente por ser víctimas de delitos violencia de género o meramente situaciones de jurisdicción voluntaria, y si no fue así en qué área jurídica se requirió más dicha atención?
3. ¿Cómo se llevó a cabo la valoración para poder derivar a una mujer que se encuentre en situación de retorno y que al ser atendida por el profesional se advierta que se encuentra en peligro por sufrir violencia de género?
4. ¿Cómo incidió la aplicación de los estándares internacionales y el marco normativo nacional en cuanto al cumplimiento de la Garantía de Atención Jurídica a mujeres retornadas, brindada por parte de los profesionales de Ciudad Mujer Colón en 2021?
5. ¿Cuáles considera que pueden ser los factores que inciden en brindar un servicio integral en cuanto a la Garantía de Atención Jurídica a mujeres retornadas en 2021, por parte del Programa de Ciudad Mujer Colón?
6. Si pudiese proponer acciones de mejora al Programa de Ciudad Mujer Colón, para poder brindar de forma más efectiva e integral la Garantía de Atención Jurídica a mujeres en situación de retorno, ¿Cuáles serían?

#### **ANEXO 4: Consentimiento de la persona entrevistada.**

#### **“GARANTÍA DE ATENCIÓN JURÍDICA QUE BRINDÓ CIUDAD MUJER COLÓN A MUJERES RETORNADAS EN 2021.”.**

**Objetivo:** Determinar si Ciudad Mujer Colón garantizó la atención jurídica a mujeres retornadas en 2021.

**Medio de obtención de la información:** Entrevista semi estructurada, individual y de manera presencial. Además, la grabación de voz que será empleada con el propósito de permitir mayor fluidez durante la entrevista, permitiendo realizar la transcripción y el análisis de los datos con posterioridad.

**Uso de la información:** La información recabada será empleada única y exclusivamente para la elaboración de tesis de investigación académica que nos permita conocer:

#### **Objetivo General:**

Determinar si Ciudad Mujer Colón garantizó la atención jurídica a mujeres retornadas en 2021.

#### **Objetivos específicos.**

Identificar los factores internos que permitieron o no, a Ciudad Mujer Colón, garantizar la atención jurídica a mujeres retornadas en 2021.

Examinar en qué medida Ciudad Mujer Colón garantizó la atención jurídica a mujeres retornadas en 2021.

**Confidencialidad:** Mediante este documento acreditamos que los datos obtenidos mediante su participación serán empleados únicamente para la elaboración de la tesis de investigación académica antes mencionada y solamente personal vinculado directamente a la misma tendrá la posibilidad de acceder a esta información. En aras de garantizar la confidencialidad no se recogerán sus datos de identificación a

excepción de los casos en los que por su profesión desarrolle actividad pública reconocida, situación de la cual será informada/o previamente.

Yo, \_\_\_\_\_ conozco el contenido de este documento, he comprendido las explicaciones facilitadas por la entrevistadora y CONSIENTO en participar en la entrevista semi estructurada que se lleva a cabo de cara a la investigación académica “**GARANTÍA DE ATENCIÓN JURÍDICA QUE BRINDÓ CIUDAD MUJER COLÓN A MUJERES RETORNADAS EN 2021.**”. Así mismo, YO doy mi consentimiento que esta entrevista sea grabada con fines únicamente académicos.

En La Libertad, a los 12 días del mes de enero de 2024.

F. \_\_\_\_\_

**ANEXO 5. Matriz de interpretación y análisis. Entrevista al equipo multidisciplinario relacionado a la Garantía de Atención Jurídica que brindó Ciudad Mujer Colón a mujeres retornadas en 2021.**

Tipo de informante	Código de informante	Hallazgo	Referencia teórica	Interpretación/análisis de resultados
<p>Pregunta generadora:</p> <p><b>1. ¿Existió alguna condición específica a parte del retorno, que debían tener las mujeres que recibieron en 2021, la atención jurídica por parte de los profesionales designados por medio del Programa de Ciudad Mujer Colón?</b></p>				
Subdirectora de los Centros de Atención Especializada de Ciudad Mujer	Sub CAECM 01	El abordaje que el ISDEMU brinda para la atención a las mujeres que enfrentan VBG es integral, lo cual requiere de una coordinación multidisciplinaria al interior de las instituciones u organizaciones que cuentan con un programa de atención a víctimas o sobrevivientes de VBG,	La Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (Cedaw) es muy importante para este tema ya que establece la no discriminación contra la mujer en todas sus formas, así lo estipula su artículo 2, la	La entrevistada dentro de la retórica de su respuesta define que ISDEMU como institución brinda a través del Programa Ciudad Mujer atención integral que incluye a mujeres que sufren violencia basada en género en todo su ciclo de vida incluyendo mujeres retornadas y dentro de esta atención se incluye la atención jurídica ya que esta forma parte importante, pues al momento de recibir a este grupo de mujeres por parte de las ventanillas de atención se determina en primer lugar si la mujer retornada es víctima

		<p>asegurando una atención de calidad y calidez; y sobre todo, para ofrecer cada vez más una respuesta integral e integrada con la activación de todas las instituciones del Estado, el ISDEMU garantiza atención a las mujeres en todo su ciclo de vida.</p> <p>El ISDEMU a través de la ventanilla ubicada en la Gerencia de Atención al Migrante (GAMI) de la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME), identifica perfiles de mujeres migrantes retornadas con sus hijas e hijos. De acuerdo a las</p>	<p>necesidad a que el Estado Salvadoreño garantice la no discriminación de las mujeres retornadas en su proceso de reinserción.</p> <p>La Constitución de la República de El Salvador, en su Título II desarrolla una serie de artículos relacionados a los derechos y garantías fundamentales de la persona, entre ellos, el derecho que toda persona tiene a la vida, a la integridad física y</p>	<p>de violencia y es derivada a Ciudad Mujer, siendo atendida por parte de los abogados y psicólogos quienes determinan incluso si estas mujeres se encuentran en peligro inminente para brindarle alojamiento en una casa de acogida.</p>
--	--	---	--	--

		<p>competencias institucionales, el ISDEMU a través del personal técnico designado en la GAMI sigue la ruta definida para dicho fin. Durante el proceso de recepción de mujeres retornadas, se brinda información sobre los servicios que la institución ofrece. Es una de las primeras entradas para la atención psicológica a mujeres víctimas de violencia en cualquier fase del ciclo migratorio; se brinda contención emocional y atención en crisis. Se realiza detección de</p>	<p>moral, a la libertad, al trabajo...a ser protegida de su conservación y derechos de los mismos, garantizándose el derecho al honor, a la intimidad personal.</p> <p>Los artículos 4 y 5 establece que toda persona es libre en el territorio, tanto de entrar, permanecer y salir de éste. Es por ello que estas mujeres al ser retornadas son recibidas por parte de las instituciones del Estado y se les brinda</p>	
--	--	--	---	--

		<p>mujeres que corren riesgo de regresar a su lugar de origen y se coordina con casa de acogimiento para su resguardo y se brinda ayuda humanitaria en caso de requerirlo. Se articula con otras instituciones que brindan sus servicios dentro de GAMI, como son: CONAPINA, PGR, MINSAL, FOSALUD, MRREE, DGME, PNC, o bien, derivando a los Centros de Atención Departamental (CAD) o Centros de Atención especializada de Ciudad Mujer, donde reciben los servicios de atención</p>	<p>el apoyo para que puedan reinsertarse en la sociedad dando así cumplimiento a esta garantía constitucional, no coartándoles el derecho a la libre circulación y de tránsito.</p>	
--	--	---	---	--

	<p>psicológica, asesoría legal, social, médica y apoyo en Autonomía Económica, Además, se remiten a otras instituciones no gubernamentales para servicios complementarios.</p> <p>La atención se brinda a todas las mujeres en todo su ciclo de vida, independientemente de su condición, los servicios se garantizan sin ningún tipo de discriminación, desde los Centros de Atención Especializada de Ciudad Mujer se garantizan los diferentes servicios, dependiendo de</p>		
--	---	--	--

		<p>las necesidades de las usuarias, en los Centros se coordina con Ministerio de Relaciones Exteriores para que las mujeres puedan tener acceso a proyectos o programas realizados por el MRREE específicamente para mujeres retornadas, durante los últimos años se ha venido apoyando con cursos de formación técnica, capital semilla etc.</p>		
Abogada	JCO 01	<p>No, Ciudad Mujer tiene un programa integral que da asistencia a mujeres dentro del módulo de</p>	<p>Las reglas de Brasilia número 28 y 30 constatan la importancia de la</p>	<p>Dentro de la respuesta se hace referencia a que no se hace exclusión de ninguna mujer que requiera atención jurídica ya que no solamente se atiende a este sector de la</p>

		<p>violencia dentro de la cual está la ventanilla de la PGR que brinda asesorías jurídicas relacionadas con violencia económica, patrimonial, psicológica y emocional, para efectos que inicie trámites en las distintas auxiliares.</p>	<p>asistencia legal y pública, así como la asistencia de calidad, especializada y gratuita de la misma, para las personas en situación de vulnerabilidad.</p> <p>El Pacto de San José en su artículo 8 establece que toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente.</p> <p>El artículo 25 establece que todas las personas tienen el derecho a acceder a recursos</p>	<p>sociedad por ser víctimas de violencia de género o porque se encuentren en una situación de vulnerabilidad como lo es el retorno, sino que se atienden en todas las ramas del derecho que se requiera.</p>
--	--	--	--	---

			<p>judiciales y a ser escuchadas bajo los protocolos o lineamientos que garanticen la celeridad y la pronta y cumplida justicia en los procesos que se tramiten.</p> <p>El Protocolo de Atención a Mujeres Retornadas dentro del numeral 3.3 relativo a los Lineamientos, se establece que dentro de lo que comprende la atención jurídica que brinda Ciudad Mujer Colón está: atención personalizada por abogadas; orientación</p>	
--	--	--	---	--

			<p>y asesoría legal, asesorías para interponer denuncias o iniciar trámites legales ante la Procuraduría General de la República (PGR), Fiscalía General de la República (FGR) y Juzgados, apoyar en elaborar escritos para agilizar sus procesos legales o para consultar los avances de los mismos, tramitar medidas de protección, acompañamientos cuando la usuaria.</p>	
--	--	--	--	--

Trabajadora Social	TS 01	En el año 2021 las atenciones a personas retornadas eran atendidas por la GAMI en San Salvador, dentro del cual se captan los casos de las personas que llegan a diferentes lugares y dependiendo de la dirección donde la persona irá a residir se deriva atención psicóloga.	La Convención Americana de Derechos Humanos (Pacto de San José), en su artículo 5 establece que toda persona tiene derecho a que se le respete su integridad física, psíquica y moral. En especial a las mujeres migrantes retornadas.	Tal y como se ha verificado en la información recabada en la presente investigación en 2021 la GAMI atendía a ese sector de mujeres retornadas y evaluaban cada caso para así realizar la derivación según la necesidad de cada persona.
Psicóloga	PS 01			
Encargada del área de mujeres retornadas por parte del Ministerio de	EAMR 01	En el año 2021 aún no estaba laborando para el MMREE como ventanilla no se brinda atención jurídica.	La Ley Especial de Migración y Extranjería en su Artículo 322 hace referencia a la recepción y atención	

Relaciones Exteriores dentro de Ciudad Mujer Colón			inmediata de estas mujeres migrantes retornadas. Así como del trabajo interinstitucional a través de una atención multidisciplinaria.	
<p>Pregunta generadora:</p> <p><b>2. Con base a su experiencia, las mujeres en situación de retorno a quienes se les brindo el servicio de atención jurídica por parte del Programa de Ciudad Mujer Colón, en 2021 ¿fue mayormente por ser víctimas de delitos violencia de género o meramente situaciones de jurisdicción voluntaria, y si no fue así en qué área jurídica se requirió más dicha atención?</b></p>				
Subdirectora de los Centros de Atención Especializada de Ciudad Mujer	Sub CAECM 01	En su mayoría son mujeres víctimas de violencia basada en género, a quienes se les garantizan los diferentes servicios que brindan los Centros de Atención	La Ley Especial Integral para una vida libre de violencia para las mujeres en su artículo 2. establece que: El derecho de las mujeres a una vida libre de violencia	El sujeto entrevistado pone de manifiesto que, si bien es cierto que la mayoría de mujeres en general incluyendo mujeres retornadas en el periodo de 2021, consultaron por diversas situaciones incluyendo violencia intrafamiliar, violencia patrimonial y económica de mujeres víctimas de violencia basada en género. Por lo que efectivamente se brinda atención jurídica

		<p>Especializada de Ciudad Mujer, atención psicológica, legal y social, atención médica, apoyo en autonomía económica, dentro del apoyo jurídico con el que cuentan los Centros de Atención se cuenta con la Procuraduría General de la República, atiende a mujeres independientemente de su condición, entre estas mujeres que han sido retornadas, los principales servicios que se requirieron han sido:</p>	<p>comprende, ser libres de toda forma de discriminación, ser valoradas y educadas libres de patrones estereotipados de comportamiento, prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad o subordinación.</p>	<p>en muchas de las áreas del derecho y de jurisdicción voluntaria.</p>
--	--	--	---	---

		asentamiento de partidas de hijos que han nacido en otro país y quieren asentarlos/as, procesos de cuidado personal por compartir la representación legal en el caso de padres que viven fuera del país para poder las madres tener el cuidado personal exclusivo, procesos por violencia intrafamiliar, violencia patrimonial y económica de mujeres víctimas de		
--	--	--	--	--

		violencia basada en género.		
Abogada	JCO 01	De conformidad con la atención que se brinda en la ventanilla de la PGR asignada a Ciudad Mujer, fue mujeres víctimas de jurisdicción voluntaria relacionadas con bienes patrimoniales que durante la convivencia las mujeres son las que más tienen desventajas y el aspecto de los títulos de propiedad siempre son a favor del hombre.	La Corte IDH por medio de CONVENCION DE BELEM DO PARA, en su artículo número 1 ha destacado que como consecuencia de la obligación de garantizar todos los Estados partes incluyendo El Salvador como Estado que reconoce como obligatoria la competencia de la Corte IDH están obligados a prevenir, investigar y sancionar cualquier violación de	La respuesta hace alusión a que no se requiere ninguna condición especial por parte del programa para poder brindar atención jurídica en cualquier materia del derecho, no obstante, al recibir mujeres en condición de retorno se hacen otras valoraciones que implican verificar si la mujer fue impulsada a migrar por violencia de género y si a su retorno se encontrara con el mismo riesgo que a su partida.

			<p>los derechos inherentes de los seres humanos; intentando, además, la reivindicación del derecho violentado y, en su caso, el resarcimiento de los daños ocasionados por la violación de dichos derechos.</p> <p>Así también por medio de la Ley Especial Integral para Una Vida Libre De Violencia para Las Mujeres, en el artículo 1 y 8, se establece que el Estado deberá garantizar el derecho</p>	
--	--	--	---	--

			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.	
Trabajadora Social	TS 01	La demanda más fuerte en la atención fue por hechos de violencia basada en género ya que las personas que han migrado se han ido huyendo del agresor, ya sea por amenazas de muerte o por quitar a sus hijos, al ser	Con base a lo establecido por medio de Organización de las Naciones Unidas, se crea en concordancia con el Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019: “El Salvador productivo, educado y seguro”; además se ajusta con la Ley de	Una respuesta de la cual se puede rescatar la misión del programa pues luego de recibir la atención jurídica y verificar que las mujeres a su retorno se encuentren en peligro inminente se trabaja en el empoderamiento psicológico y en acompañamiento profesional en las áreas que se requiera, y brindarle herramientas legales para poder mejorar su situación de víctima y así prevenir daños físicos y psicológicos ulteriores.

		<p>retornadas, le miedo, se brindaron atenciones psicológicas y en atención social, trabajar planes de vida para el fortalecimiento de la autonomía económica.</p>	<p>Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación con las Mujeres, en sus artículos 8, 9 y 10, establece que los Estados deben unir esfuerzos para poder impulsar todos los mecanismos necesarios para promover programas eficaces que protejan los derechos de las mujeres en situación de vulnerabilidad; es por ello ISDEMU, por medio del programa Ciudad Mujer Colón que busca esfuerzos en conjunto con la</p>	
--	--	--	---	--

			<p>FGR, PNC, PGR, entre otras, para lograr la detección, prevención, atención, protección y sanción, así como para la reparación del daño a las víctimas; existe por parte del estado ese compromiso de dirigir una propuesta nacional de servicios de atención integral y especializada para mujeres que enfrentan violencia de género que integre lineamientos, legislación, protocolos de actuación y coordinación, políticas públicas y rutas de</p>	
--	--	--	--	--

			<p>asignación de roles para la detección y atención para cada tipo y modalidad de violencia contra las mujeres a lo largo de su ciclo de vida.</p>	
<p>Psicóloga</p>	<p>PS 01</p>		<p>La Convención Americana de Derechos Humanos (Pacto de San José). Toda persona tiene derecho a que se le respete su integridad física, psíquica y moral. En especial a las mujeres migrantes retornadas. Artículo 5 del Pacto de San José.</p>	

Encargada del área de mujeres retornadas por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores dentro de Ciudad Mujer Colón	EAMR 01	En el año 2021 aún no me encontraba trabajando para la ventanilla de MRREE.		
<p>Pregunta generadora:</p> <p><b>3. ¿Cómo se llevó a cabo la valoración para poder derivar a una mujer que se encuentre en situación de retorno y que al ser atendida por el profesional se advierta que se encuentra en peligro por sufrir violencia de género?</b></p>				
Subdirectora de los Centros de Atención Especializada de Ciudad Mujer	Sub CAECM 01	Dentro del proceso de atención presencial, se da la primera atención psicológica a mujeres víctimas de violencia identificando su tipología y se	La Ley Especial de Migración y Extranjería en su Título XIII, referido a Recepción y Retorno de salvadoreños en el exterior. En conjunto	Uno de los puntos más importantes a destacar de la respuesta brindada por la entrevistada es que normalmente la atención dura aproximadamente una hora y media, si dentro de la entrevista se detecta que la usuaria no cuenta con redes de apoyo seguras y que hay un riesgo alto de que regrese a su domicilio se

		<p>brinda contención emocional. Normalmente la atención dura aproximadamente una hora y media, si dentro de la entrevista se detecta que la usuaria no cuenta con redes de apoyo seguras y que hay un riesgo alto de que regrese a su domicilio se coordina con casa de acogimiento de ISDEMU para su resguardo. La persona responsable es la profesional en psicología de ISDEMU en la GAMI y</p>	<p>con la Dirección General de Migración y Extranjería y las ventanillas de atención, mantiene un contacto directo con las mujeres que han migrado y han sido retornadas.</p> <p>Dentro del Protocolo de Atención a Mujeres Retornadas (PRAMUR), en el numeral 1.1, se establece que existen alternativas para el sector de mujeres en situación de retorno que les son ofrecidas en 13 ventanillas que se encuentran bajo la</p>	<p>coordina con casa de acogimiento de ISDEMU para su resguardo.</p>
--	--	--	---	--

		<p>equipo técnico de casa acogida o albergue. En algunos casos se gestiona una noche de resguardo en el Centro de Atención Integral para Personas Extranjeras Migrantes (CAIPEM) durante este proceso se garantiza el seguimiento de su caso, brindando la asesoría legal respecto de la protección y restitución de los derechos afectados o en peligro de afectación,</p>	<p>dirección del Ministerio de Relaciones Exteriores en diferentes partes del país. Actualmente, entre los programas para estas personas retornadas se podría destacar el denominado “Transformando vidas”, el cual incluye fortalecimiento integral para las mujeres retornadas en Surf City. Así como “El Salvador es tu casa” el cual facilita una guía y monitoreo a las metas y objetivos a alcanzar por parte de la</p>	
--	--	---	---	--

		<p>informando los derechos que le han sido violentados a la usuaria y los mecanismos legales para acceder a la justicia. Se les brinda acompañamiento en procesos legales y administrativos promovidos por las usuarias cuando éstas lo requieran, y en los casos que amerita, se gestiona el aviso a las autoridades competentes del cometimiento de los hechos delictivos, para garantizar su</p>	<p>población retornada. Las ventanillas tienen como objetivo brindar asistencia psicosocial, legal, educacional, y laboral. El PRAMUR en numeral 1.2.1 establece que este se da como mecanismo que establece lineamientos de actuación para la atención a mujeres retornadas, permite brindar la atención de todas las mujeres que se presenten a las ventanillas de atención a personas retornadas. La función que.</p>	
--	--	---	--	--

		<p>debida tutela, si la usuaria así lo desea, atención social a través de la cual la trabajadora social trabaja un plan de vida que conlleva a generar nuevas oportunidades para que las mujeres salgan de su ciclo de violencia, así mismo se brinda el acompañamiento a las diferentes instancias que brindan seguimiento a su caso y que garantizarán la restitución de sus derechos.</p>		
--	--	--	--	--

		<p>Para los casos de riesgo extremo se le hace saber a la mujer sobre la situación de peligro potencial en que se encuentra y, de manera conjunta, con el equipo multidisciplinario, se determina un plan de emergencia a seguir para salvaguardar su integridad y la de los suyos, analizando las redes de apoyo segura de la mujer, si amerita referir a la mujer a los Centros de Protección del ISDEMU u otra</p>		
--	--	---	--	--

		<p>institución, según sea el caso.</p> <p>Se proporciona un espacio temporal seguro en el que se brinda atención de calidad y calidez para que la mujer reflexione con apoyo de las profesionales sobre las alternativas para enfrentar la situación en la que se encuentra; prioriza la integridad física, psicológica y sexual de la mujer, sus hijas e hijos. Se brinda atención psicológica, legal, social, médica, cuenta con ludoteca,</p>		
--	--	--	--	--

		talleres vocacionales para emprendimientos, se gestiona ayuda humanitaria). Todo el procedimiento que se realiza es de conformidad a la LEIV y el Protocolo de Atención a Mujeres que enfrentan situaciones de violencia basada en género		
Abogada	JCO 01	La valoración es conforme a la ruta que se tiene dentro del Programa Ciudad Mujer con orientación y se deriva a las distintas ventanillas	Dentro de las Reglas de Brasilia sobre el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad La Regla número 28 relativa a la	Se advierte que se sigue un protocolo que incluye como primordial misión es verificar las necesidades de cada mujer retornada que es atendida y poder así determinar si requiere una atención jurídica y psicológica mucho más personalizada si esta persona se encuentra en

		<p>para darle la atención que requieran para prevenir que sean víctimas de violencia.</p>	<p>asistencia legal y defensa pública constata la relevancia del asesoramiento técnico-jurídico para la efectividad de los derechos de las personas en condición de vulnerabilidad: en el ámbito de la asistencia legal, defensa y asistencia letrada. Es decir, la consulta jurídica sobre toda cuestión susceptible de afectar a los derechos o intereses legítimos de la persona en condición de vulnerabilidad, sin retrasos innecesarios e</p>	<p>un peligro inminente, que ponga en riesgo incluso su vida.</p>
--	--	---	---	---

			<p>incluso cuando aún no se ha iniciado un proceso judicial.</p> <p>El protocolo de atención a mujeres retornadas desarrolla un perfil de mujeres que les permite dar un abordaje de atención de acuerdo a necesidades específicas de cada una de ellas, debido a que cada mujer tiene necesidades determinadas que pueden ser diferentes unas de otras, lo cual permite un abordaje individual que incluye</p>	
--	--	--	---	--

			un seguimiento y acompañamiento personalizado con el componente psicosocial.	
Trabajadora Social	TS 01	Se elabora un medidor de riesgo donde se mira como la violencia va incrementando, en base a ello, se deriva a la Policía Nacional Civil o a la Fiscalía General de la República para cualquier denuncia.	El Pratur y La Convención Belem do Para, insta a la creación de Unidades de Atención Especializadas que brinden atención jurídica a mujeres retornadas, la cual se realiza a través de las ventanillas de atención de las diferentes Instituciones, entre las que se pueden	La entrevistada refiere que se hace uso de la interinstitucional, pues al verificar que la persona atendida sufre violencia de género o de cualquier tipo es derivada a las instituciones competentes para poder disminuir en la medida de lo posible el daño y el riesgo de otras vulneraciones.

			mencionar la FGR, el Ministerio de Trabajo, Ministerio de Relaciones Exteriores, PNC y Ministerio de Salud (MINSAL), entre otras, que forman parte de esa intersectorialidad y que de forma conjunta realizan trabajo articulado para poder coadyuvar a disminuir en la medida de lo posible las vulneraciones a sus derechos más fundamentales y la tutela constitucional que corresponde a este	
--	--	--	---	--

			grupo específico de la sociedad.	
Psicóloga	PS 01	El aporte e intervención de la psicóloga en Ciudad Mujer es básico, debido a que con la escucha activa y validación de sus sentimientos las mujeres se sienten visibilizadas y poco a poco vayan siendo capaces de conocer sus derechos, que no vean la violencia como algo natural y que aprendan a poner límites a medida su estigma personal se vaya reestableciendo	El PRAMUR, dentro de su marco teórico regula una atención no sólo a las mujeres retornadas sino que amplía su cobertura a proporcionar una atención a las hijas e hijos, así también para llevar a cabo esa atención realiza una labor interinstitucional con otros actores para brindar una atención integral, de los cuales se puede mencionar: atención a la salud, atención psicológica, promueve un	La entrevistada hace notar que se debe tomar en cuenta un parámetro importante como lo es que la mujer retornada o que este siendo atendida se sienta apoyada y pueda ser escuchada de una forma activa y poder trabajar en minimizar el daño psicológico, trabajar en la prevención de la repetición de la vulneración de sus derechos y lograr así un acompañamiento en el proceso de Resiliencia.

		<p>mediante la resiliación y guía técnica de la psicóloga de Ciudad Mujer.</p> <p>Debe haber empatía e intentar comprender el mundo emocional que ellas (usuarias) están viviendo en ese momento, sin cuestionar ni juzgar, pues precisamente de ese mundo vienen y jamás se deben re victimizar.</p> <p>A medida la mujer se empodera fortalece sus capacidades, confianza y valor dentro de un grupo,</p>	<p>apoderamiento de los derechos que son sujetas y educación, así también promueve acciones que permiten que estas mujeres puedan ser reinsertadas laboralmente. Otro punto a destacar, es que este protocolo busca alcanzar la resiliencia para estas mujeres retornadas, el área de la resiliencia explica el fenómeno en donde las personas pueden tomar una ventaja de la diversidad para desarrollar habilidades que</p>	
--	--	---	---	--

		<p>podrán ser protagonistas de sus cambios, desaprendiendo hábitos y conceptos erróneos y aprendiendo nuevos modelos de reivindicación en su vida.</p> <p>La contención y trabajar con el técnico de citas víctimas es prioridad.</p>	<p>podrían incluso catapultarlas a mejorar situaciones respecto del punto de partida que hayan tenido.</p>	
Encargada del área de mujeres retornadas por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores	EAMR 01			

dentro de Ciudad Mujer Colón				
Pregunta generadora: <b>4. ¿Cómo incidió la aplicación de los estándares internacionales y el marco normativo nacional en cuanto al cumplimiento de la Garantía de Atención Jurídica mujeres retornadas, brindada por parte de los profesionales de Ciudad Mujer Colón en 2021?</b>				
Subdirectora de los Centros de Atención Especializada de Ciudad Mujer	Sub CAECM 01	Para la atención integral dentro de los Centros de Ciudad Mujer, se toma en cuenta la normativa nacional e internacional que establece los parámetros legales para garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, los	El artículo 6 de la Convención Belem do Para, establece que las mujeres tienen derecho a ser valoradas y educadas libres de patrones estereotipados de comportamiento y prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad o	De la respuesta brindada se comprueba que los estándares internacionales son imprescindibles tanto como la legislación nacional para poder brindar una atención integral y de calidad que incluya todas las aristas de los derechos humanos.

		<p>cuales son aplicados por los equipos Multidisciplinarios y las diferentes instituciones que forman parte del Circuito de atención de los centros de ciudad mujer, cada institución dentro de sus competencias brinda los diferentes servicios tomando en cuenta los principios de la LEIV y la LIE así como los diferentes enfoques que debe comprender la atención de acuerdo a la normativa nacional e internacional.</p>	<p>subordinación, es por ello que el Estado en concordancia con este compromiso creo El programa Bienvenido a Casa, incluye que la DGME, recopile datos de las personas retornadas, entre ellas mujeres retornadas, por medio de una ficha, y entre los servicios que ofrece están: la entrega de refrigerio, vestimenta, artículos de higiene personal (cepillos, pasta de dientes), les brinda llamadas telefónicas para que se puedan comunicar con sus</p>	
--	--	--	--	--

			familiares, tanto nacionales como internacionales, servicios de asistencia de salud (física, mental), interposición de denuncias, apoyo.	
Abogada	JCO 01	La usuaria de Ciudad Mujer se trata de garantizar el trato y la atención conforme los tratados internacionales, como es la CEDAW, para que tenga una atención integral.	La Recomendación General número 33 de la Cedaw sobre el acceso de las mujeres a la justicia, establece que un elemento crucial para garantizar que los sistemas de justicia sean económicamente accesibles a las mujeres es el suministro de asistencia jurídica	La entrevistada refiere que el principal instrumento de los estándares internacionales es la CEDAW, ello a efecto que brinde una atención de calidad enfocada en la integralidad de todos los instrumentos legales tanto nacionales como internacionales.

			gratuita o de bajo costo, asesoramiento y representación en procesos judiciales y cuasi judiciales en todas las esferas del derecho.	
--	--	--	--	--

			<p>La Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial. Se rige bajo los principios de la no discriminación racial para que todas aquellas mujeres migrantes salvadoreñas, es decir, que no pueden ser discriminadas por motivos de raza, idioma, sexo, religión y nacionalidad.</p> <p>La Declaración Universal sobre</p>	
--	--	--	--	--

			Derechos Humanos, en su artículo 7, hace referencia a la no discriminación, que relacionado a esta investigación se refiere a que todas las personas migrantes retornadas tienen derecho a la protección contra la discriminación.	
Trabajadora Social	TS 01	Al utilizar las normativas internacionales como la Ley de Igualdad y no discriminación hacia la mujer se aplican al momento	La CEDAW en su artículo 2 literal "C" establece de forma general que los Estados parte deben velar por que se cumpla con la garantía	La entrevistada deja claro que los estándares internacionales son primordiales para poder determinar con base a las garantías que se ordenan en ellos de estricto cumplimiento, si las mujeres atendidas entre ellas en situación de retorno están siendo vulneradas o se encuentran en peligro inminente. Para poder

		de interponer las denuncias, ya que si son personas retornadas no cuentan con documentos de identidad y las instituciones piden documentos para poder tomar denuncias, además que por pertenecer a otro país las instituciones pueden no querer brindar la atención.	de atención hacia las mujeres que sean víctimas de violencia e implementen las herramientas necesarias y efectivas, tales como: la restitución, recuperación, indemnización, satisfacción y las garantías de no repetición a las mujeres cuyos derechos protegidos por la Convención hayan sido violados.	así activar las diferentes instancias competentes.
Psicóloga	PS 01			
Encargada del área de mujeres	EAMR 01			

retornadas por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores dentro de Ciudad Mujer Colón				
<p>Pregunta generadora:</p> <p><b>5. ¿Cuáles considera que pueden ser los factores que inciden en brindar un servicio integral en cuanto a la Garantía de Atención Jurídica a mujeres retornadas en 2021, por parte del Programa de Ciudad Mujer Colón?</b></p>				
Subdirectora de los Centros de Atención Especializada de Ciudad Mujer	Sub CAECM 01	Tomando en cuenta que la atención integral son todas las acciones para detectar, atender, proteger y restablecer los derechos de las mujeres que enfrentan cualquier	La Cedaw en su artículo 15 numeral 1 refiere sobre la igualdad ante la ley para las mujeres por tanto en congruencia con dicho derecho se vuelve indispensable brindar una garantía de	La respuesta de la entrevistada detalla que uno de los factores más importante es que el Estado destine los recursos humanos, logísticos y financieros, de emprendedurismo necesarios y apropiados para activar servicios especializados, que garanticen la restitución de derechos y la minimización de riesgos o daños posteriores.

		<p>tipo de violencia; para lo cual, el Estado deberá destinar los recursos humanos, logísticos y financieros necesarios y apropiados para instaurar los servicios especializados, que garanticen la restitución de derechos y la anulación de riesgos o daños ulteriores. Algunos de los factores que se toman en cuenta en la atención legal para garantizar que sea</p>	<p>atención jurídica que no es más que aquella que se refiere a las acciones que van encaminadas a brindar una asesoría legal de forma especializada, que incluya todas las aristas que convergen con el derecho de los seres humanos a vivir de forma equitativa dentro de una sociedad; a ser sujetos plenos de derechos y a que se les respete como tales. Para ello, las instituciones internacionales tales como: la Organización de las Naciones Unidas</p>	
--	--	---	---	--

		<p>una atención integral son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Garantizar la orientación y acompañamiento legal a las mujeres</li> <li>2. Las abogadas del ISDEMU se encuentran inhibidas por ley a representarla judicialmente.</li> <li>3. Se ofrecen los servicios de la orientación legal, sin importar que la mujer muestre su negativa a</li> </ol>	<p>(ONU), Organización de Estados Americanos (OEA), Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH), entre otros, han convenido con los Estados que así lo ratifiquen, crear estándares que permitan esta atención jurídica hacia ciertos grupos que se pudiesen encontrar en situaciones de vulnerabilidad, como lo son las mujeres. Para el caso de la presente investigación se hará referencia a mujeres</p>	
--	--	--	--	--

		<p>iniciar el proceso judicial, dejando abierta la posibilidad que éste sea retomado cuando la mujer requiera, explicando de acuerdo al caso, las consecuencias de no activar el sistema judicial. Ante esto, se solicita a la mujer que firme un acta</p>	<p>retornadas en 2021, así como también se limitará a mujeres así nacidas, y en cuanto a grupo etario será en todo su ciclo de vida.</p> <p>La Convención Americana de Derechos Humanos en sus artículos 8 y 25 establecen que todas las personas tienen el derecho a acceder a recursos judiciales y a ser escuchadas bajo los protocolos o lineamientos que garanticen la celeridad y la pronta y cumplida justicia en los procesos</p>	
--	--	--	---	--

		<p>de desistimiento de la acción judicial;</p> <p>4. Se garantiza el poder realizar una ampliación de la entrevista, con el propósito de verificar el mecanismo legal más idóneo para atender el caso, con el objetivo de explorar las expectativas de la mujer en cuanto al</p>	<p>que se tramiten ante sus competencias.</p>	
--	--	--	---	--

		<p>proceso legal y realizar las aclaraciones que correspondan para evitar que se genere una nueva frustración en ella;</p> <p>5. Siempre se identifica el nivel del riesgo y, dependiendo de ello, se hacen las coordinaciones para solicitar medidas de protección al</p>		
--	--	--	--	--

		<p>juzgado correspondiente;</p> <p>6. Se explican los procesos legales que sean pertinentes promover. Si el caso lo amerita, se elaboran oficios a otras instituciones;</p> <p>7. Siempre se orienta a la mujer para la audiencia u otras diligencias, explicando el</p>		
--	--	--	--	--

		<p>desarrollo de las mismas, sus derechos y posibles resultados;</p> <p>8. El caso siempre se refiere a la psicóloga para atención complementaria y a la trabajadora social si la mujer lo solicita o el caso lo amerita;</p> <p>9. Se realizan visitas institucionales</p>		
--	--	---	--	--

		<p>para consulta de expedientes para verificar el estado actual del proceso y posteriormente contactar a la mujer y citarla para asesorar.</p> <p>10. Gestionar con las articulaciones interinstitucionales la representación técnica según las funciones de cada institución.</p>		
--	--	--	--	--

Abogada	JCO 01	El factor que incide en la atención es el recurso humano debido a que en la ventanilla solo hay un recurso.	Recomendación General número 33 de la Cedaw sobre el acceso de las mujeres a la justicia. Establece que un elemento crucial para garantizar que los sistemas de justicia sean económicamente accesibles a las mujeres es el suministro de asistencia jurídica gratuita o de bajo costo, asesoramiento y representación en procesos judiciales y cuasi judiciales en todas las esferas del derecho.	Sobre la respuesta de la entrevistada se comprueba que una de los factores más importantes para brindar de una manera integral la atención jurídica, dentro del programa Ciudad Mujer Colón, es la asignación de más recurso humano, consecuentemente una mayor asignación de presupuesto para poder dar un servicio aún más efectivo del que ya se brinda.
---------	--------	---	--	---

			<p>La Ley de Procedimientos Administrativos en su <u>artículo 3</u> hace referencia a los principios que rige esta ley, evitar antiformalismos que impidan injustificadamente el inicio y tramitación de un procedimiento para estas mujeres en situación de retorno, debiendo ser los éstos ágiles y expeditos.</p>	
Trabajadora Social	TS 01	La falta de instituciones dentro del programa, ya que	La Regla número (30) de las reglas de Brasilia hace referencia	De la respuesta brindada se advierte que efectivamente la falta de convenios con otras instituciones para poder operar dentro de las

		<p>no se han firmado convenios al cual se han retirado de la sede.</p> <p>En ocasiones las abogadas son limitadas no poder representar a víctima.</p> <p>Garantizar la atención y acompañamiento legal a las mujeres.</p> <p>Se brindan orientaciones legales para todos los procesos que la usuaria necesite.</p>	<p>a garantizar una Asistencia de calidad, especializada y gratuita. Además, la regla número (41) hace referencia a la actuación multidisciplinaria, es decir, equipos multidisciplinarios, integrados por personas profesionales de las distintas áreas, así como la elaboración de protocolos de actuación conjunta para mejorar la respuesta del sistema judicial ante la demanda de justicia de</p>	<p>instalaciones que alojan al programa de Ciudad Mujer Colón, es uno de los factores que inciden mayormente para el perfecto funcionamiento de este.</p>
--	--	--	---	---

			las personas en condición de vulnerabilidad.	
Psicóloga	PS 01		La Regla (41) de las reglas de Brasilia hace referencia a la actuación multidisciplinaria, tales como psicólogos, trabajadores sociales, personas profesionales capacitadas en las distintas áreas.	
Encargada del área de mujeres retornadas por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores	EAMR 01			

dentro de Ciudad Mujer Colón				
<p>Pregunta generadora:</p> <p><b>6. Si pudiese proponer acciones de mejora al Programa de Ciudad Mujer Colón, para poder brindar de forma más efectiva e integral la Garantía de Atención Jurídica a mujeres en situación de retorno, ¿Cuáles serían?</b></p>				
Subdirectora de los Centros de Atención Especializada de Ciudad Mujer	Sub CAECM 01	Fortalecer las relaciones interinstitucionales con otras instituciones que tienen competencia en el tema, para garantizar servicios integrales que den respuesta a las necesidades de las mujeres.	La Recomendación General número 33 de la Cedaw recomienda a través de su Comité que los Estados partes: a) Institucionalicen sistemas de asistencia jurídica y defensa pública que sean accesibles, sostenibles y respondan a las necesidades de las mujeres; y aseguren que esos servicios se	La respuesta refleja que la articulación entre instituciones sería una de las acciones principales que ayudaría a mejorar los servicios que brindan a las mujeres entre ellas mujeres retornadas en el programa Ciudad Mujer Colon,

			<p>prestan de manera oportuna, continua y efectiva en todas las etapas de los procedimientos judiciales o cuasi judiciales, incluidos los mecanismos de solución de controversias alternativos, y aseguren el acceso sin impedimentos de la asistencia jurídica.</p>	
Abogada	JCO 01	Quizás podría ser un programa integrado que las instituciones puedan compartir de aquellas mujeres retornadas que permita conocer la	<p>Artículo 4 y 12 Ley de Procedimientos Administrativos establece que por la condición en la que retornan estas mujeres migrantes es necesario</p>	Una de las acciones importantes para poder brindar una atención jurídica más efectiva e integral, es recibir constantes capacitaciones para poder ir a la vanguardia con las reformas y actualizaciones de los diferentes procedimientos que se aplican para poder coadyuvar los diferentes casos y necesidades

		<p>situación que la mujer está siendo retornada. Que el personal del equipo multidisciplinario esté actualizado en cuanto a los cambios de las normativas o reformas de las mismas, para brindar atención de calidad y calidez en cuanto a la asesoría legal.</p> <p>Contar de forma permanente con abogadas para garantizar la atención legal.</p>	<p>eliminar todos aquellos formalismos innecesarios por parte de la administración pública para que puedan hacer uso de los mismos en los horarios de atención, etc.</p> <p>Una de las acciones importantes es el fortalecimiento se da por medio de la interinstitucionalidad, se pueda crear una propuesta de mejora que evidencie las necesidades no solo de este grupo vulnerable, sino también del</p>	<p>que exige cada una de las mujeres que son atendidas y que son víctimas de violencia de género.</p>
--	--	---	---	---

			<p>personal que las asiste, para mejorar la garantía de atención jurídica a este sector de la sociedad que se podría encontrar en situación de vulnerabilidad.</p> <p>Tal y como se establece en el Art. 12 de la Ley de Procedimientos Administrativos, que es deber del personal de ventanillas de Atención a la Persona Retornada, que, en el momento de atención, se les informe a las usuarias de manera</p>	
--	--	--	---	--

			sencilla y accesible sobre sus fines, funcionamiento, formalidades y requisitos para acceder a los trámites y servicios que prestan.	
Trabajadora Social	TS 01	Fortalecer las relaciones interinstitucionales con las instituciones que tienen competencia en el tema para garantizar servicios integrales que den respuesta a las necesidades de las mujeres.	Dentro de Ley de Migración y de Extranjería, en su artículo 322, establece la importancia de la Interinstitucionalidad, entendiéndose esta como aquella que comprende la integración de instituciones gubernamentales, que de manera conjunta tienen como finalidad	La entrevistada refiere y refuerza que una de las principales acciones para lograr una atención integral es la interinstitucionalidad puesto que esa articulación seguirá permitiendo que se brinde una atención integral hacia las mujeres entre ellas mujeres retornadas.

			responder hacia una problemática de un grupo determinado de la sociedad, en situación de vulnerabilidad, con el fin de buscarle solución o disminuir los efectos de dicha problemática.	
Psicóloga	PS 01	La importancia de fortalecer relaciones interinstitucionales se debe a la necesidad que las mujeres víctimas de violencia de género tengan una atención integral, con mayor alcance en donde también se cumpla el objetivo de que cada caso aporte	Para brindar de forma eficaz una garantía de atención a mujeres retornadas que enfrentan violencia de género, es importante que se tome en cuenta el Art. 14 de la LIE, ya que es competencia del aparato estatal, realizar estudios y crear los instrumentos	La entrevistada refiere que la concientización y la sensibilidad en cada operador que tiene a cargo la atención de las mujeres que hacen uso del programa entre ellas mujeres retornadas, es importante ya que cada caso conlleva su complejidad y debe estudiarse y analizarse de forma diferente.

		<p>una mayor sensibilidad por parte de los diferentes órganos del estado.</p> <p>Contar con rutas de atención actualizadas para las mujeres en movilidad humana.</p>	<p>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>Es importante saber que para el efectivo cumplimiento de lo anterior se debe tomar en cuenta la figura de la interinstitucionalidad, pues ésta incluye aquellas alternativas</p>	
--	--	--	---	--

			que buscan la coordinación entre instituciones del Estado, tales como ISDEMU, por medio del programa Ciudad Mujer Colón que busca esfuerzos en conjunto con la FGR, PNC, PGR, entre otras, para lograr la detección, prevención, atención, protección y sanción, así como para la reparación del daño a las víctimas.	
Encargada del área de mujeres retornadas por parte del Ministerio de	EAMR 01	Fortalecer las relaciones interinstitucionales para brindar una mejor calidad y	Dentro de Ley de Procedimientos Administrativos, específicamente en sus artículos 3 y 4 se	Generar confianza y brindar atención de calidad y dotada de calidez es uno de las acciones que se aportan por parte de los diferentes operadores en Ciudad Mujer Colón.

<p>Relaciones Exteriores dentro de Ciudad Mujer Colón</p>		<p>calidez en los servicios.</p>	<p>establece que los principios que rigen este cuerpo legal, se hace énfasis que dentro de las ventanillas no deben existir los formalismo, y debe prevalecer la eficacia, coherencia y buena fe, aplicando así la interinstitucionalidad que incluya aquellas estrategias articuladas y esfuerzos que involucran a diferentes actores del Estado, para la prevención de la violencia de género y la no discriminación de las mujeres, para el caso específico, el</p>	
---	--	----------------------------------	--	--

			<p>programa de Ciudad Mujer Colón. Permitiendo así, por parte de ésta, una atención enfocada e integral, apostándole como prioridad a la prevención de la violencia contra las mujeres, aplicando la interdisciplinariedad.</p>	
--	--	--	---	--