PERÚ | Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables | Viceministerio de la Mujer | Programa Nacional Aurora

PROTOCOLO DE ATENCIÓN LÍNEA 100

LPDERECHO.PE

UNIDAD DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN
SUBUNIDAD DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN

2021

PROTOCOLO DE ATENCIÓN LÍNEA 100

Ministra de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP
Silvia Rosario Loli Espinoza

Viceministra de la Mujer
Grecia Elena Rojas Ortiz

Directora Ejecutiva del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA
Ana María Alejandra Mendieta Trefogli

Directora (a) de la Unidad de Prevención y Atención
Melchora Milagros Ríos García

Coordinador (e) de la Subunidad de Atención y Protección
Henry Saturnino Cruz Laureano

LPDERECHO.PE

Presentación

La violencia contra las mujeres es cualquier acción o conducta que les causa muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico por su condición de tales, tanto en el ámbito público como en el privado[1]; así mismo, la violencia contra los integrantes del grupo familiar se define como cualquier acción o conducta que les cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico y se produce en el contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder de parte de un integrante a otro del grupo familiar[2]. Por ello, podemos mencionar que la violencia es un fenómeno de naturaleza multicausal, que tiene graves consecuencias sobre la salud física y psicológica de las víctimas directas e indirectas impactando sobre su calidad de vida y bienestar.

El Estado Peruano ha suscrito y ratificado tratados internacionales, como la "Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer" - Convención Belém Do Pará y la "Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer" - CEDAW, en los que se compromete a dictar las normas que sean necesarias para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar y la violencia sexual que afecta a cualquier otra persona; adoptando por todos los medios apropiados y sin dilaciones políticas orientadas a la consecución de este objetivo.

En ese contexto y en respuesta a esta problemática, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables a través del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – AURORA (en adelante **Programa Nacional AURORA**) implementa y promueve servicios especializados de prevención de la violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual, así como de atención y de protección a las víctimas[3].

Línea 100 es un servicio implementado por el Programa Nacional AURORA, con el propósito de ofrecer atención telefónica gratuita, de manera ininterrumpida y especializado en brindar información, orientación, consejería y soporte emocional a las personas afectadas o involucradas en hechos de violencia física, psicológica sexual y económica o patrimonial y a quienes conozcan sobre algún caso de maltrato en su entorno mediante atención telefónica a nivel nacional. Cuenta con un equipo multidisciplinario de profesionales especializados en atender temas de violencia que, posteriormente serán derivados a los Centros de Emergencia Mujer (CEM), u otras Instituciones que atienden la problemática[4].

El contenido de este Protocolo es el resultado de la revisión, análisis bibliográfico, aportes de profesionales de Línea 100, equipos técnicos y de la gestión de servicios, en un proceso participativo y con los aportes de la investigación de campo[5] constituyéndose como un documento de obligatoria aplicación para los/as profesionales del servicio y está dividido en dos (2) capítulos: los alcances generales y etapas de la atención telefónica que incluye la derivación administrativa y el seguimiento; elementos necesarios para brindar una atención que responda a las necesidades de las personas usuarias.

---

[1] Artículo 5° de la Ley N° 30364 Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, publicada el 23 de noviembre de 2015.

[2] Artículo 6° de la Ley N° 30364 Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, publicada el 23 de noviembre de 2015.

[3] Decreto Supremo N° 018-2019-MIMP que modifica el Decreto Supremo N° 008-2001-PROMUDEH que crea el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual, publicado el 12 de diciembre de 2019.

[4] Artículo 64°, del Manual de Operaciones del Programa Nacional AURORA, aprobado por R.M. 093-2020-MIMP.

[5] Grupo de Análisis para el desarrollo - GRADE en el marco de la investigación "¿Aló?, tengo un problema: Evaluación de impacto de la Línea 100 del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables" R.M. N° 437-2019-EF/41.

LPDERECHO.PE

El Protocolo de Atención Línea 100, es un documento normativo[6] que está sujeto a cambios, mejoras y actualizaciones futuras, ya sea en el contenido como en la estructura y se nutre de los aportes de los/as operadores/as del servicio, así como de las unidades pertenecientes al Programa.

LPDERECHO.PE

[6] Directiva N° 002-2020-MIMP, "Gestión de dispositivos legales y documentos normativos u orientadores elaborados en el pliego Mujer y Poblaciones Vulnerables", aprobada por RM 081-2021-MIMP; así como la Directiva N° 004-2020-MIMP-DE, aprobada por RDE 160-2020-MIMP-AURORA-DE.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....2
OBJETIVO.....5
FINALIDAD.....5
ALCANCE.....5
BASE LEGAL.....5

CAPÍTULO I: ALCANCES GENERALES.....10
1.1 Población objetivo del servicio.....10
1.2 Rol del Programa Nacional AURORA.....10
1.3 Características del servicio.....10
1.4 Enfoques, principios y condiciones de la atención.....10
1.5 Derechos de las personas usuarias.....19
1.6 Disposiciones para la atención telefónica diferenciada de los casos.....19

CAPÍTULO II: ETAPAS DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA.....23
2.1 Apertura de la llamada.....24
2.2 Desarrollo de la llamada.....26
2.3 Finalización de la llamada.....47
2.4 Flujograma de atención telefónica.....49
2.5 Seguimiento y evaluación.....50

DISPOSICIONES FINALES.....52
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....53

ANEXOS.....60
Anexo 1: Descripción de los factores de riesgo.....61
Anexo 2: Encuesta de satisfacción de la atención de Línea 100.....69

LPDERECHO.PE

PROTOCOLO DE ATENCIÓN LÍNEA 100

OBJETIVO
Establecer y estandarizar procedimientos para las etapas de atención del servicio telefónico de Línea 100, que garantice el accionar eficiente y de calidad frente a hechos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar; y violencia sexual.

FINALIDAD
Optimizar la respuesta del servicio de Línea 100, que garantice el accionar eficiente y de calidad frente a hechos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar; y violencia sexual.

ALCANCE
Es de aplicación y cumplimiento obligatorio en el servicio de Línea 100 del Programa Nacional AURORA del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

BASE LEGAL

Marco Normativo Internacional

- Decreto Supremo N° 044-2020-RE, de fecha 22 de diciembre de 2020, mediante el cual, el Presidente de la República del Perú, decreta la ratificación de la "Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores".
- Resolución Legislativa N° 29127, que aprueba la "Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo".
- Resolución Legislativa N° 27527, que aprueba la Convención de las Naciones Unidas Contra la Delincuencia Organizada Transnacional y sus dos protocolos adicionales: "Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas especialmente mujeres y niños", y el "Protocolo contra el tráfico ilícito de migrantes por tierra, mar y aire".
- Resolución Legislativa N° 26583, que aprueba la "Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer" - Convención Belém Do Pará.
- Resolución Legislativa N° 25278, que aprueba la Convención sobre los Derechos del Niño.
- Resolución Legislativa N° 23432, que aprueba la "Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer" - CEDAW.
- Decreto Ley N° 22231, que aprueba la "Convención Americana sobre Derechos Humanos".

Leyes

- Constitución Política del Perú de 1993.
- Ley N° 31156, Ley que modifica el artículo 15 de la Ley 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, habilitando permanentemente el uso de canales tecnológicos para denunciar hechos de violencia.
- Ley N° 31155, Ley que previene y sanciona el acoso contra las mujeres en la vida política.
- Ley N° 31146, Ley que modifica el Código Penal, el Código Procesal Penal y la Ley 28950, Ley contra la trata de personas y el tráfico ilícito de migrantes, con la finalidad de sistematizar los artículos referidos a los delitos de trata de personas y de explotación, y considerar estos como delitos contra la dignidad humana.
- Ley N° 30963, Ley que modifica el Código Penal respecto a las sanciones del delito de explotación sexual en sus diversas modalidades y delitos conexos, para proteger con especial énfasis a las niñas, niños, adolescentes y mujeres.
- Ley N° 30926, Ley que fortalece la interoperabilidad en el Sistema Nacional Especializado de

LPDERECHO.PE

Justicia para la protección y sanción de la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.

- Ley N° 30862, Ley que fortalece diversas normas para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.
- Ley N° 30838, Ley que modifica el Código Penal y el Código de Ejecución Penal para fortalecer la prevención y sanción de los delitos contra la libertad e indemnidad sexual.
- Ley N° 30819, Ley que modifica el Código Penal y el Código de los Niños y Adolescentes.
- Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor; y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo 007-2018-MIMP.
- Ley N° 30466, Ley que establece parámetros y garantías procesales para la consideración primordial del Interés Superior del Niño; y su reglamento aprobado por Decreto Supremo 002-2018-MIMP.
- Ley N° 30403, Ley que prohíbe el uso del castigo físico y humillante contra los niños, niñas y adolescentes; y su reglamento aprobado por Decreto Supremo 003-2018-MIMP.
- Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar; y su reglamento aprobado por Decreto Supremo 009-2016-MIMP.
- Ley N° 30314, Ley para prevenir y sancionar el acoso sexual en espacios públicos.
- Ley N° 30251, Ley que perfecciona la tipificación del delito de trata de personas.
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP.
- Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales; y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.
- Ley N° 29158, Ley que aprueba la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley N° 28983, Ley de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Ley N° 28683, Ley que modifica la ley N° 27408, ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
- Ley N° 28236, Ley que crea Hogares de Refugio Temporal para las Víctimas de Violencia Familiar.
- Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento sexual; y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 014-2019-MIMP.
- Ley N° 27337, Ley que aprueba el Código de los Niños y Adolescentes y sus modificatorias.
- Ley N° 9024, Ley que aprueba el Código de Procedimientos Penales y sus modificatorias.

Decretos Legislativos

- Decreto Legislativo N°1470, establece Medidas para Garantizar la Atención y Protección de las Víctimas de Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar durante la Emergencia Sanitaria Declarada por el COVID-19.
- Decreto Legislativo N° 1443, que modifica el Decreto Legislativo N° 1408 Decreto Legislativo de Fortalecimiento de las Familias y Prevención de la Violencia.
- Decreto Legislativo N° 1428, que desarrolla Medidas para la Atención de casos de Desaparición de Personas en Situación de Vulnerabilidad, y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo 003-2019-IN.
- Decreto Legislativo N° 1410, que incorpora el delito de acoso, acoso sexual, chantaje sexual y difusión de imágenes, materiales audiovisuales o audios con contenido sexual al Código Penal y modifica el procedimiento de sanción del Hostigamiento Sexual.
- Decreto Legislativo N° 1407, que fortalece el servicio de Defensa Pública.
- Decreto Legislativo N° 1386, que modifica la Ley N° 30364, Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar.

LPDERECHO.PE

- Decreto Legislativo N° 1384, que reconoce y regula la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones.
- Decreto Legislativo N° 1382, que modifica los artículos 161 y 471 del CPP, sobre la improcedencia de la confesión sincera y reducción de la pena por terminación anticipada para delitos de feminicidio y violencia sexual.
- Decreto Legislativo N° 1377, que fortalece la protección integral de niñas, niños y adolescentes.
- Decreto Legislativo N° 1368, que crea el Sistema Nacional Especializado de Justicia para la Protección y Sanción de la Violencia Contra Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar.
- Decreto Legislativo N° 1323, que fortalece la lucha contra el feminicidio, la violencia familiar y la violencia de género.
- Decreto Legislativo N° 1297, Decreto Legislativo para la Protección de las niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos; y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo 01-2018-MIMP.
- Decreto Legislativo N° 1098, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
- Decreto Legislativo N° 957, que aprueba el Código Procesal Penal y sus modificaciones.
- Decreto Legislativo N° 768, que aprueba el Código Procesal Civil y sus modificaciones.
- Decreto Legislativo N° 635, que aprueba el Código Penal y sus modificaciones.
- Decreto Legislativo N° 295, que aprueba el Código Civil y sus modificaciones.

Decretos de Urgencia

- Decreto de Urgencia N° 023-2020, Decreto de Urgencia que crea mecanismos de prevención de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar, desde el conocimiento de los antecedentes policiales.
- Decreto de Urgencia N° 012-2020, Decreto de Urgencia que establece medidas temporales para el pase a la situación de retiro del personal policial por falta de idoneidad para el cumplimiento de las funciones policiales.
- Decreto de Urgencia N° 005-2020, Decreto de Urgencia que establece una asistencia económica para contribuir a la protección social y el desarrollo integral de las víctimas indirectas de feminicidio, y su Reglamento aprobado con Decreto Supremo N° 01-2020-MIMP.
- Decreto de Urgencia N° 001-2020, Decreto de Urgencia que modifica el Decreto Legislativo N° 1297, para la protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos.

Decretos Supremos

- Decreto Supremo N° 008-2020-JUS que aprueba el Protocolo de Actuación Conjunta entre el Centro Emergencia Mujer y los Servicios de Defensa Pública.
- Decreto Supremo N° 004-2020-MIMP, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar; y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-2016-MIMP y modificatoria.
- Decreto Supremo N° 001-2020-MIDIS que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30435, Ley que crea el Sistema Nacional de Focalización (SINAFO).
- Decreto Supremo N° 018-2019-MIMP que modifica el Decreto Supremo N° 008-2001-PROMUDEH que crea el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual.
- Decreto Supremo N° 009-2019-MC que aprueba los lineamientos para incorporar el enfoque intercultural en la prevención, atención y protección frente a la violencia sexual

LPDERECHO.PE

contra niñas, niños, adolescentes y mujeres indígenas u originarias.

- Decreto Supremo N° 008-2019-SA, que aprueba el Protocolo de actuación conjunta entre los Centros Emergencia Mujer y los Establecimientos de Salud para la atención de las víctimas de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, en el marco de la Ley 30364 y personas afectadas por violencia sexual.
- Decreto Supremo N° 012-2019-MIMP, que aprueba el Protocolo Base de Actuación Conjunta en el ámbito de la atención integral y protección frente a la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.
- Decreto Supremo N° 009-2019-MIMP, que aprueba la Guía de elaboración del Plan de Reintegración individual para personas afectadas por el delito de trata de personas.
- Decreto Supremo N° 008-2019-MIMP, que aprueba la Política Nacional de Igualdad de Género.
- Decreto Supremo N° 004-2019- MIMP, que modifica el reglamento de la Ley N°30364 Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.
- Decreto Supremo N° 006-2018-MIMP, que aprueba el Protocolo de Actuación Conjunta de los Centros Emergencia Mujer y Comisarías o Comisarías Especializadas en materia de Protección contra la Violencia Familiar de la Policía Nacional del Perú.
- Decreto Supremo N° 004-2018-MIMP, que prueba la actualización del "Protocolo Interinstitucional de Acción frente al Feminicidio, Tentativa de Feminicidio y Violencia de Pareja de Alto Riesgo".
- Decreto Supremo N° 004-2018-MINEDU, que aprueba los "Lineamientos para la Gestión de la Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de la Violencia Contra Niñas, Niños y Adolescentes".
- Decreto Supremo N° 008-2016-MIMP, que aprueba el "Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016 – 2021".
- Decreto Supremo N° 003-2012-MIMP, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
- Decreto Supremo Nº 020-2020-MTC, Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Decreto Legislativo Nº 1277, Decreto Legislativo que sanciona la realización de comunicaciones malintencionadas a las centrales de emergencias, urgencias o información, aprobado por Decreto Supremo Nº 013-2017-MTC.

Resoluciones Ministeriales

- Resolución Ministerial N° 100-2021-MIMP, que aprueba el "Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer".
- Resolución Ministerial N° 274-2020-MINEDU, que aprueba la actualización del Anexo 3: Protocolos para la atención de la Violencia Contra Niñas, Niños y Adolescentes del apartado XI de los "Lineamientos para la Gestión de la Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de la Violencia Contra Niñas, Niños y Adolescentes" aprobado por Decreto Supremo N° 004-2018-MINEDU.
- Resolución Ministerial N° 093-2020-MIMP, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA.
- Resolución Ministerial N° 081-2020-MIMP, que aprueba la Directiva General N° 002-2020-MIMP, "Gestión de dispositivos legales y documentos normativos u orientadores elaborados en el pliego Mujer y Poblaciones Vulnerables".
- Resolución Ministerial N° 328-2019-MIMP, que actualiza la "Ficha de Valoración de Riesgo en Mujeres Víctimas de Violencia de Pareja" y su instructivo.
- Resolución Ministerial N° 308-2018-MIMP, que crea la Estrategia "Te Acompañamos", con

LPDERECHO.PE

la finalidad de articular con las diversas entidades públicas las acciones establecidas en la actualización del "Protocolo Interinstitucional de Acción frente al Feminicidio, Tentativa de Feminicidio y Violencia de Pareja de Alto Riesgo".

- Resolución Ministerial N° 150-2016-MIMP, que aprueba los Criterios de derivación a los Hogares de Refugio Temporal.
- Resolución Ministerial N° 015-2015-MIMP, que aprueba la "Guía para el uso del Lenguaje Inclusivo. Si no me nombras, no existo".
- Resolución Ministerial N° 203-2014-MIMP, que aprueba el "Protocolo Intrasectorial para la atención a víctimas de trata de personas en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP".

Otras Resoluciones

- Resolución de Dirección Ejecutiva N° 160-2020-MIMP-AURORA-DE, que aprueba la Directiva N° 004-2020-MIMP-AURORA "Gestión de dispositivos legales y documentos normativos y orientadores del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar -AURORA".
- Resolución Administrativa N° 277-2019-CE-PJ, que aprueban el "Protocolo de Entrevista Única para Niñas, Niños y Adolescentes en Cámara Gesell".
- Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 047-2019-MIMP-PNCVFS-DE, que aprueba los "Lineamientos para la atención en los Centros Emergencia Mujer – CEM a personas que viven con el VIH afectadas por violencia en el marco de la Ley N° 30364, o afectadas por violencia sexual".
- Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 032-2016-MIMP-PNCVFS-DE "Protocolo de los Centros de Emergencia Mujer para la Atención de casos de acoso sexual en Espacios públicos".
- Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 017-2016-MIMP-PNCVFS-DE, que aprueba el "Lineamiento para la Atención de las Personas LGTBI en los servicios del PNCVFS del MIMP".

LPDERECHO.PE

CAPÍTULO I: ALCANCES GENERALES

1.1. Población objetivo del servicio

Las mujeres y los integrantes del grupo familiar afectados por hechos de violencia física, psicológica, sexual y económica o patrimonial; así como cualquier persona afectada por hechos de violencia sexual o quienes conozcan de algún caso sobre estos tipos de violencia en su entorno.

1.2. Rol del Programa Nacional AURORA

Implementar y promover servicios especializados de prevención de la violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual, así como de atención y de protección a las víctimas[7].

1.3. Características del servicio

Línea 100 es un servicio gratuito de atención telefónica a nivel nacional, especializado en brindar información, orientación, consejería y soporte emocional a las personas afectadas por hechos de violencia física, psicológica, sexual y económica o patrimonial; así como por hechos de violencia sexual o quienes conozcan de algún caso con estas manifestaciones de violencia en su entorno proporcionando apoyo para encontrar la vía de solución a través de medios propios o con ayuda de profesionales.

Asimismo, actúa como un centro de referencia a la red de prevención, atención y protección frente a la violencia, priorizando la derivación de casos al Servicio de Atención Urgente – SAU y los Centros Emergencia Mujer - CEM.

La atención se inicia con la etapa de apertura de llamada en la que se establece la comunicación, se identifica al público usuario y se delimita el servicio brindado por la Línea 100. En la etapa de desarrollo de llamada, se hace el diagnóstico de la problemática, se valora y gestiona el riesgo. Finalmente, la atención telefónica culmina con el resumen de la llamada y la respectiva canalización a las redes de atención o la derivación administrativa de los casos al SAU o CEM, según corresponda.

1.4. Enfoques, principios y condiciones de la atención

1.4.1 Enfoques de la Atención

Los enfoques son las maneras de ver las cosas o las ideas y, en consecuencia, también de tratar los problemas relativos a ellas[8]. En ese sentido, el personal del servicio Línea 100 debe abordar el problema desde los enfoques que permitan interpretar, analizar y actuar a favor de las personas afectadas. La atención tiene en cuenta los siguientes enfoques:

a) Enfoque de derechos humanos[9]

Establece que los derechos humanos son inherentes a todos los seres humanos sin distinción alguna, se centran en la dignidad intrínseca y el valor igual de todos y todas, son inalienables, no pueden ser suspendidos o retirados y deben ser ejercidos sin discriminación. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles. Este enfoque reconoce que el respeto,

[7] Decreto Supremo N° 018-2019-MIMP, que modifica el Decreto Supremo N° 008-2001-PROMUDEH que crea el Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual.

[8] Bunge, M. y Ardila, R. (2002). *Filosofía de la Psicología*. Barcelona, España, Ariel España.

[9] Decreto Supremo N° 008-2016-MIMP que aprueba el Plan Nacional contra la violencia de Género 2016-2021. Diario Oficial El Peruano, Lima, 26 de julio del 2016.

LIDERECHO.PE

protección y promoción de los derechos humanos constituyen obligaciones primarias del Estado. Han sido garantizados por la comunidad internacional a través de tratados y por las leyes nacionales para proteger a los individuos y a los grupos.

b) Enfoque de género[10]

Pone en evidencia desigualdades sociales y relaciones asimétricas de poder de varones y mujeres, las cuales han determinado históricamente la subordinación de las mujeres, la violencia contra ellas y limitado sus posibilidades de realización y autonomía. Señala que roles, atributos, comportamientos, posiciones jerárquicas, asumidos de manera excluyente por hombres y mujeres no son naturales, sino construidos social y culturalmente.

c) Enfoque de integralidad[11]

Reconoce que en la violencia contra las mujeres confluyen múltiples causas y factores que están presentes en distintos ámbitos, a nivel individual, familiar, comunitario y estructural. Por ello, se hace necesario establecer intervenciones en los distintos niveles en los que las personas se desenvuelven y desde distintas disciplinas.

d) Enfoque de interculturalidad[12]

Reconoce la necesidad del diálogo entre las distintas culturas que se integran en la sociedad peruana, de modo que permita recuperar, desde los diversos contextos culturales, todas aquellas expresiones. Este enfoque no admite aceptar prácticas culturales discriminatorias que toleren la violencia u obstaculizan el goce de igualdad de derechos entre personas de géneros diferentes.

e) Enfoque de riesgo[13]

Está orientado a reducir las posibilidades de riesgo de la persona usuaria, de sufrir daño grave, feminicidio, parricidio o sus tentativas. Con este enfoque se facilita una acción profesional preventiva, efectiva y oportuna mediante la valoración, categorización y gestión del riesgo.

f) Enfoque diferencial[14]

Es el reconocimiento de que hay poblaciones que, por sus características particulares, en razón de su edad, género, orientación sexual, grupo étnico y situación de discapacidad, frente a diversas formas de discriminación y violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar deben recibir una atención acorde a su situación, características y necesidades especiales.

Supone llevar a cabo acciones de promoción, prevención, atención y restablecimiento de derechos que respondan a las necesidades particulares de

[10] Decreto Supremo N° 008-2016-MIMP que aprueba el Plan Nacional contra la violencia de Género 2016-2021. Diario Oficial El Peruano, Lima, 26 de julio del 2016

[11] Ley No 30364. Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, publicado el 23 de noviembre del 2015. Publicado el 23 de noviembre del 2015.

[12] Ley No 30364. Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, publicada el 23 de noviembre del 2015.

[13] Resolución Ministerial N° 100-2021-MIMP que aprueba el Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer, publicada el 29 de marzo de 2021.

[14] Resolución Ministerial N° 100-2021-MIMP que aprueba el Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer, publicada el 29 de marzo de 2021.

LPDERECHO.PE

las niñas, niños y adolescentes, de las personas adultas mayores, de las personas afectadas pertenecientes a las comunidades indígenas o afro; o las personas lesbianas, gay, bisexuales, transexuales e intersexuales (LGBTI) o personas con discapacidad[15].

g) Enfoque inter generacional[16]

Este enfoque parte del reconocimiento de que todas las personas transitamos por etapas generacionales que marcan diferencias en términos de las capacidades físicas y mentales y que llevan a que las necesidades, aportes y responsabilidades de las personas varíen en cada etapa del ciclo de vida. Sostiene que debe haber reconocimiento y respeto de estas diferencias de edad, en un marco de igualdad de derechos.

h) Enfoque de interseccionalidad[17]

Reconoce que la experiencia que las mujeres tienen de la violencia se ve influida por factores e identidades como su etnia, color, religión, opinión política o de otro tipo; origen nacional o social, patrimonio, estado civil, orientación sexual, condición de seropositiva, condición de inmigrante o refugiada, edad o discapacidad; y en su caso incluye medidas orientadas a determinados grupos de mujeres.

i) Enfoque territorial[18]

Las acciones deben considerar la especificidad de cada realidad social y territorial, promoviendo una gestión social integral, descentralizada y participativa, priorizando las alianzas estratégicas en el ámbito local.

j) Enfoque centrado en la víctima[19]

Reconoce a las víctimas como sujeto de derecho para todo lo que le protege, sin ningún tipo de discriminación. Las víctimas son el centro de atención y preocupación de los funcionarios públicos y privados quienes deben activar todos los instrumentos sectoriales e intersectoriales para brindar atención de calidad, oportuna y eficaz.

1.4.2 Principios de la Atención

Son normas que ordenan que algo se realice en la mayor medida posible, dentro de las probabilidades jurídicas y reales existentes[20]. En esa perspectiva, los principios orientan el accionar del personal del servicio Línea 100 que realiza acciones para alcanzar el mayor grado de satisfacción en la atención de los casos.

LPDERECHO.PE

[15] Literal f) del numeral 1.4 del Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer aprobado con Resolución Ministerial N° 100-2021-MIMP.

[16] Resolución Ministerial N° 328-2014-MIMP que aprueba los Lineamientos de Política para la Promoción del Buen Trato a las Personas Adultas Mayores. Diario Oficial El Peruano, Lima, 17 de setiembre de 2014.

[17] Ley No 30364. Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, publicada el 23 de noviembre del 2015.

[18] Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual del MIMP. Documento "Validación del Modelo de Intervención de la Estrategia de Prevención, Atención y Protección frente a la Violencia Familiar y Sexual en Zonas Rurales". Lima, 2013.

[19] Resolución Ministerial N° 100-2021-MIMP que aprueba el Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer, publicada el 29 de marzo de 2021.

[20] Adaptado de Alexy, R. (1993). *Teoría de los Derechos Fundamentales*. Madrid, España. Centro de Estudios Constitucionales, España.

a. Principio de confidencialidad[21]

El servicio tiene como prioridad garantizar la seguridad de las personas usuarias, así como valorar los riesgos y planificación de la seguridad y protección de la víctima. La persona operadora del servicio garantiza que la información brindada por la persona usuaria sea recolectada, utilizada y almacenada de manera segura, y que no sea divulgada o utilizada si no se cuenta con el consentimiento informado de la sobreviviente.

Las personas o autoridades que participan durante el proceso, están prohibidas de divulgar o difundir la información de la persona afectada, bajo responsabilidad administrativa o penal[22].

b. Principio de igualdad y no discriminación

Implica que la persona operadora de Línea 100 brinde atención sin ningún tipo de distinción, exclusión o restricción basada en el sexo y que tenga por finalidad o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce y ejercicio de los derechos de las personas[23].

c. Principio del interés superior del niño[24]

La persona operadora de Línea 100 debe velar por el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, el cual debe anteponerse a cualquier otro interés. Por tanto, constituye un deber el velar por la vigencia de sus derechos y la preferencia de sus intereses, resultando que ante cualquier situación en la que colisione o se vea en riesgo el interés superior del niño, niña y adolescente, indudablemente, éste debe ser preferido antes que cualquier otro interés.

d. Principio de no revictimización[25]

La intervención del personal de Línea 100 no debe en ningún caso exponer a la persona afectada por hechos de violencia al impacto emocional que implica el relato reiterado e innecesario de los hechos de violencia, las esperas prolongadas o las preguntas y comentarios que juzgan, reprochan, culpabilizan y afectan su intimidad.

Asimismo, deben identificar y denunciar la inacción de las instituciones responsables y las prácticas que impliquen a las personas operadoras de los servicios de justicia en la revictimización.

e. Principio de la debida diligencia[26]

La persona operadora de Línea 100 adopta sin dilaciones, todas las acciones orientadas a prevenir, sancionar y erradicar toda forma de violencia contra las

LPDERECHO.PE

[21] Guía técnica de servicios remotos. Atención psicosocial especializada para sobrevivientes de violencia basada en género (2020). Fondo de Población de Naciones Unidas (UNFPA) - Oficina Regional de América Latina y el Caribe.

[22] Artículo 10 de la Ley Nº 30364 y Artículo 89 del Reglamento de la Ley Nº 30364.

[23] Adaptado de la Ley No 30364. Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, publicada el 23 de noviembre del 2015.

[24] Ley N° 30466, Ley que establece parámetros y garantías procesales para la consideración primordial del Interés Superior del Niño, publicada el 01 de junio de 2018.

[25] Adaptado del literal b) de Principios de Atención del Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer.

[26] Numeral 3 del artículo 2°, Ley N° 30364. Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, publicada el 23 de noviembre del 2015.

mujeres y los integrantes del grupo familiar. Por tanto, en caso de incumplimiento de este principio será pasible de las sanciones establecidas por la Ley N° 30364[27]

El personal de la Línea 100 deben desarrollar oportunamente las acciones que garanticen el respeto a los derechos de las personas usuarias.

f. Principio de sencillez y oralidad[28]

Todos los procesos por violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar se desarrollan considerando el mínimo formalismo, con el fin de generar un espacio amigable a la persona usuaria, favoreciendo que éstas confíen en el sistema y colaboren con él para una adecuada atención y restitución de sus derechos vulnerados.

El personal de Línea 100 debe generar un clima de confianza, seguridad y receptibilidad. Asimismo, cuidar la comunicación verbal procurando el uso de un lenguaje sencillo y claro para evitar ambigüedades.

1.4.3 Condiciones de la atención

Las condiciones de la atención son las siguientes:

a) Acoger las necesidades de la persona usuaria

La persona operadora de Línea 100 debe tratar con respeto a la persona usuaria identificando y acogiendo sus necesidades, así como otras variables referidas a su edad, características socioculturales, su forma particular de reaccionar, así como también del tipo de violencia y de las circunstancias en que ésta haya ocurrido.

En ese sentido, se debe procurar, en primera instancia, acoger a la persona usuaria para luego, recopilar la información necesaria o realizar las intervenciones propias de su función. Las actitudes que favorecen la sensación de acogida son las siguientes:

i. Empatizar con la persona usuaria y expresarle preocupación por lo que ha sucedido ("me imagino que debe haber sido muy difícil para usted" (…) "quizás se asustó mucho"). Asimismo, aceptar lo que la otra persona siente, intentar sintonizar con el tono emocional de la persona usuaria y expresar verbalmente empatía ("entiendo cómo se está sintiendo").

ii. Establecer una atmósfera de respeto y comprensión mostrando interés y aceptación por la persona usuaria y su experiencia; propiciar un clima de confianza y escucharla, mostrándose cálido/a y afable; brindarle el espacio para hablar de lo ocurrido, sin presionarla/o ("si se siente cómoda/o puede contarme lo que pasó"); no brindar soluciones preestablecidas ("lo que usted tiene que hacer es…"), por el contrario propiciar la toma de decisiones y no criticar ni juzgar, trasmitir el mensaje que lo ocurrido no es culpa suya, que no es responsable de la violencia y que esta nunca se justifica.

iii. Escuchar activamente, es decir, estar atento/a a la persona, al contenido y emoción que expresa; mostrarse interesado/a; parafrasear lo relatado,

[27] Artículo 377. Omisión, rehusamiento o demora de actos funcionales de la Ley N° 30364. Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, publicada el 23 de noviembre del 2015

[28] Numeral 5 del artículo 2°. Principios Rectores de la Ley N° 30364. Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, publicada el 23 de noviembre del 2015.

LPDERECHO.PE

producir expresiones verbales que indiquen que se está escuchando, tales como: “ya”, “ah-ah”, “continúe”, “entiendo”, “la/o escucho”, entre otras; resumir (“Si le he entendido bien…, entonces lo que quiere decir es que….”); evitar prejuicios o predisposiciones negativas ante la persona usuaria, no interrumpirla y no realizar en simultáneo otras actividades ajenas a la provisión del servicio, toda vez que afecta la escucha activa.

iv. Realizar acciones de calma y apoyo, para ello es necesario tener paciencia ante las dificultades de la persona usuaria para relatar lo sucedido; mantener, durante toda la consulta telefónica, una actitud tranquila y controlada, a pesar de la urgencia de la situación, evitando ser contaminado/a por la emoción de la persona usuaria (ansiosa, enojada, deprimida). Esta actitud se evidencia en la modulación y tono de voz.

v. Asimismo, se puede normalizar emociones de temor (“otras personas en estos casos también se sienten asustadas, es natural que le cueste dormir, que se sienta confundida”); contener las emociones (“entiendo que se sienta así”; “tranquila que ahora usted ya hizo la denuncia y se hará lo posible para ayudarla”). Si la persona usuaria llora, se debe guardar silencio, dar apoyo y trasmitirle que no está sola.

vi. Por otro lado, se le debe transmitir que tomó una decisión correcta al contar lo ocurrido; valorar las estrategias de afrontamiento de la persona usuaria y su familia, (“qué bueno que llamó…es bueno que su madre la/lo apoye”) y reforzar las estrategias de ayuda (“es importante que acuda al Centro Emergencia Mujer donde recibirá…” / “El equipo del Centro Emergencia Mujer o Servicio de Atención Urgencia acudirá al lugar donde se encuentre”).

vii. La persona operadora debe comunicarse de forma sencilla, evitando tecnicismos y empleando el tiempo necesario para que la persona usuaria comprenda lo que se le está informando.

viii. El tiempo de la atención es variable por lo que no se debe apremiar, ni apurar a la persona que esté brindando la información.

LPDERECHO.PE

La persona operadora del servicio **NO** debe hacer lo siguiente:

- Trasmitir culpa o responsabilidad por los comportamientos de la presunta víctima, evitando frases tales como: "¿por qué no te defendiste?", "¿por qué no contaste antes?".
- Darle la razón ante sentimientos de culpabilidad o remordimiento, cuando la persona usuaria señala que ella tiene la culpa.
- Manifestar cuestionamiento acerca de la situación relatada ("¿está segura/o de lo que está diciendo?").
- Apurar o presionar a la persona usuaria en su relato ("necesito que me cuente porque tengo otras personas en línea esperando").
- Expresar alarma o angustia.
- Minimizar la experiencia o emociones ("por lo menos no fue una violación…").
- Ignorar sus sentimientos.
- Contar sus propias experiencias ("a mí me paso algo parecido…").
- Intentar hacerla "entrar en razón", para calmarla/o, mediante consejos o explicaciones complejas ("la institución judicial actúa de acuerdo a mandato constitucional").
- Mostrar una actitud degradante y hostil ("¡ya, vamos tranquilizándonos!").
- Solicitar más información de la que puede proporcionar.
- Normalizar situaciones de violencia ("en una pareja es normal que pase eso").
- Reproducir frases cargadas de prejuicios o estereotipos. ("¿por qué lo aguantas?", "tú lo permites", "es tan fácil decir que no", "antes que mujer eres madre").

b) Entregar información oportuna

La entrega de información es una forma concreta de ayudar a la persona usuaria a comprender la situación en que se encuentra y, con ello, contribuir a calmar su angustia; debe responder a las necesidades de información y alternativas de solución según el problema identificado y transmitirlas en palabras sencillas.

c) Facilitar la expresión de la persona usuaria

En algunas ocasiones, la persona usuaria necesita expresar sus emociones por lo que es necesario precisar algunas sugerencias que pueden facilitar este proceso de expresión:

i. Poner especial interés a su tono de voz, toda vez que puede ayudarnos a inferir lo que está sintiendo.

ii. Establecer una conversación no sólo para recabar información, sino también, para facilitar la expresión de sus sentimientos. Para ello, es necesario preguntarle cómo se siente y escucharla.

LPDERECHO.PE

iii. Resulta más eficiente preguntar de forma abierta: “por favor dígame qué sucedió”. Evitar las preguntas que llevan a responder “sí” o “no”, ya que no permiten que la persona usuaria se exprese.

iv. Hablar claro y pausado, utilizar un lenguaje adecuado y comprensible (especialmente en el caso de los/as niños/as), evitar términos técnicos y palabras que no haya usado o no conoce. Evitar hablar muy bajo, muy rápido o muy lento. Asimismo, es importante emplear el uso de reforzadores sociales durante la conversación, tales como: “estamos para atenderla/o”, “recuerde que no está sola/o”, “debe ser difícil expresar en palabras algunos sentimientos...la/lo entiendo”, “puedo imaginar que tan difícil debe ser lo que le sucede”, “no se preocupe, tómese el tiempo necesario, estamos para escucharla/o”.

v. Se debe respetar los silencios a fin de establecer los factores que permitan continuar con la comunicación, sin que éstos afecten a la persona usuaria y, por ende, perturben la comunicación. Se pueden utilizar de forma pausada y cálida las siguientes frases: “Estamos para atenderla/o”, “puede confiar en nosotros”, “su llamada es muy importante”, “si siente que no está preparada/o, para comunicarse ahora, puede hacerlo cuando guste, atendemos las 24 horas”.

d) Valorar las capacidades de la persona usuaria

La persona que sufre las consecuencias traumáticas de la violencia se encuentra en una posición frágil. Por ello, las personas operadoras del servicio deben prestar especial atención a su estado emocional, para evitar acciones que aumenten su sufrimiento.

La persona operadora del servicio debe promover que la persona usuaria valore sus propias capacidades para sobreponerse a la crisis y recuperar el control de su vida. Reconocer junto con la persona usuaria, que este pedido de ayuda es una oportunidad de cambio.

e) Respetar la privacidad

La persona operadora del servicio debe estar entrenada y capacitada para diferenciar los aspectos vinculados al hecho de violencia que la persona usuaria debe comunicar sobre su historia personal. Se debe respetar la privacidad, implementando las siguientes acciones:

i. Atender con la máxima privacidad posible, es decir, estar menos expuesto a interrupciones.

ii. Indicar con claridad a la persona usuaria que la atención se rige bajo principios éticos y que los datos recogidos en la llamada es bajo su consentimiento verbal, teniendo la característica de ser reservada y confidencial, la misma que solo es utilizada para la atención realizada por el o la operador/a del servicio de la Línea 100 en el marco de las competencias del Programa Nacional AURORA, considerando en todo momento el cumplimiento de la Ley N° 29733 “Ley de Protección de Datos Personales” y su Reglamento. Asimismo, la persona operadora del servicio no antepondrá su sistema de valores a fin de evitar sesgos que afecten la interacción con la persona usuaria.

LPDERECHO.PE

iii. Indagar sólo sobre aquellos aspectos vinculados a la victimización vivida.

f) Entrevista no revictimizante

La interacción que establece la persona operadora del servicio con la persona usuaria debe ser especialmente cuidadosa, de modo que la conversación no se vuelva una experiencia revictimizante, sino más bien una instancia en la que la persona operadora puede entregar contención y orientaciones básicas.

A continuación, se presentan algunas consideraciones para establecer una entrevista no revictimizante.

- Establecer un clima de tranquilidad y confianza que propicie la conversación.
- Realizar preguntas abiertas que permitan a la persona usuaria entregar una narración lo más espontánea posible.
- Luego de escuchar a la persona usuaria, según corresponda, se realizan preguntas para aclarar algunos aspectos básicos de la versión de los hechos.
- En caso de consultas telefónicas realizadas por niños/as y adolescentes se establece una comunicación acorde con su edad cronológica. Asimismo, se debe precisar que la violencia no es de su responsabilidad, sino de la persona agresora.
- Reconocer el esfuerzo de la persona usuaria para dar cuenta de una experiencia dolorosa y asegurarle que fue una decisión adecuada comunicar lo sucedido.

La persona operadora del servicio no debe hacer lo siguiente:

- Preguntas reiterativas (preguntar varias veces “¿qué te hizo?”).
- Preguntas cerradas (“¿le pegó o no le pegó?”).
- Preguntas que en su formulación contienen la respuesta (“¿fue su vecino?”).
- Preguntas o aseveraciones que transmiten dudas acerca de la veracidad de la experiencia de la víctima (“usted dice que la golpeó, ¿me imagino que tendrá moretones?”).
- Preguntas confrontacionales o cuestionadoras (“¿me va a decir qué pasó, o no?”).
- Intentar averiguar detalles de la experiencia de la presunta víctima o de su vida personal (“¿Con cuántas parejas había tenido vida sexual antes?”).
- Comentarios que minimizan las secuelas de la victimización (“por lo menos no la/lo mató”).
- Comentarios que conllevan prejuicios (“¡algún motivo tendría su pareja para hacer eso!”).
- En caso de consultas telefónicas realizadas por niños/as y adolescentes, es conveniente evitar comentarios que califiquen negativamente a la persona agresora, pues ésta puede ser una figura significativa para él o ella.
- Comentarios que implican un juicio negativo hacia la persona usuaria o hacia la conducta de ésta (“pero usted transitaba por la vía pública a esa hora de la madrugada”).
- Normalizar la violencia (“es común esa situación”, “muchas mujeres pasan por lo mismo”).

LPDERECHO.PE

1.5. Derechos de las personas usuarias

Para efectos de la aplicación del presente protocolo, entiéndase por Derechos a las facultades y prerrogativas de las personas usuarias, reconocidas a través del ordenamiento jurídico nacional e internacional. En ese sentido, las personas operadoras del servicio Línea 100 están en la obligación de informar, respetar y promover los siguientes derechos:

a) Derecho a recibir atención sin ser discriminada por razones de género, etnia, edad, cultura, credo, discapacidad, orientación sexual, expresión o identidad de género o de otra índole.
b) Derecho a recibir atención especializada, oportuna, suficiente, accesible, de calidad y de acuerdo a la situación de riesgo en la que se encuentre.
c) Derecho a recibir en la atención un trato digno, con respeto, comprensión y sensibilidad, garantizando la comprensión del alcance y significado de la atención.
d) Derecho a recibir información y orientación completa, veraz, sencilla, comprensible, clara y oportuna a cargo de personal especializado en su lengua materna indígena u originaria[29].
e) Derecho a recibir una atención en la que se preserve la intimidad y la confidencialidad de la información que brinde y de los datos que pudieran permitir su identificación y localización.
f) Derecho a no relatar los hechos de violencia en forma reiterada.
g) Derecho a recibir información oportuna sobre su salud sexual y reproductiva, prevención de embarazo no deseado y de infecciones de transmisión sexual. Así como información sobre su derecho a recibir atención gratuita e integral de salud, a la aplicación del Kit[30] para atención de casos de Violencia contra la mujer-Violencia Sexual en los establecimientos de salud correspondientes.

1.6. Disposiciones para la atención telefónica diferenciada de los casos:

a) Niñas, niños y adolescentes (en adelante NNA)

Las principales consideraciones a tener presente son:

1. Tratar a la/el niña/o y adolescente como sujeto de derechos tomando en cuenta su opinión, respetando su identidad e identificación.
2. Reconocer que las/los NNA son vulnerables, requieren protección especial y que la urgencia en la derivación del caso esta mediada por la edad, nivel de madurez, necesidades individuales especiales y el nivel de riesgo.
3. Durante el proceso de atención telefónica se busca reducir, tanto como sea posible, el estrés que atraviesan las/los NNA generando empatía y sin cuestionar lo relatado; sino por el contrario, otorgándole credibilidad y facilitando la libre narración de los hechos.
4. En el caso que los/as NNA se comunican directamente al servicio; la persona operadora en todo momento evita la revictimización (solicitando detalles de los hechos ocurridos) de las/los NNA afectadas/os por hechos de violencia, con especial énfasis en casos de violencia sexual.
5. En el caso que los progenitores, apoderada/o u otro informante se comunica a Línea 100 y se encuentre en compañía de las/los NNA afectadas/os, se solicita a la persona informante que los/as NNA no permanezcan a su lado mientras brinde

[29] Ley No 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú publicada el 05 de julio de 2011.
[30] Resolución Ministerial 227-2019/MINSA que aprueba la Directiva Sanitaria para el uso del Kit para la atención de casos de Violencia Sexual. Diario Oficial El Peruano. Lima, 08 de marzo de 2019.

LPDERECHO.PE

información del caso; a fin de no revictimizar a las/los NNA. La entrevista está centrada en la información brindada por la persona adulta.

6. La persona operadora debe considerar que, en el contexto de la violencia las víctimas indirectas, directas o dependientes, son aquellos NNA que presencien o se encuentren inmersos en un entorno violento; por consiguiente, cada uno de los casos debe ser derivado elaborando una ficha de atención por cada persona afectada.

b) Personas adultas mayores[31]

Las principales consideraciones a tener presente son:

1. Respetar las decisiones de las personas adultas mayores, las cuales se registran en el consentimiento informado. Los casos que se constituyan como hechos de violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar o violencia sexual deben ser comunicados a la autoridad competente y derivados a los servicios del Programa.
2. Para la atención telefónica a personas adultas mayores, considerar la presencia de déficit sensoriales (hipoacusia, ceguera u otros), dificultades para articular las palabras (rigidez muscular, parestesias o parálisis facial) o problemas asociados al deterioro funcional propios de la edad (lentitud para comprender ideas o frases). Al respecto se debe regular la velocidad y modular el tono de voz al informar de manera clara y detallada la situación de violencia y las alternativas de solución, evitando actitudes de paternalismo (tratándolos/as como si fuesen niños/as) y la infantilización (infravalorando las capacidades físicas y mentales de las personas adultas mayores) y favoreciendo la comprensión de lo comunicado. Asegurarse del entendimiento de las indicaciones brindadas.
3. La persona operadora al realizar la orientación debe identificar, entre otros aspectos, las condiciones de la persona adulta mayor para desplazarse. Preferentemente realizar la derivación del caso para que reciba la atención de las/los profesionales del CEM o SAU, donde esta se encuentre.

c) Personas con discapacidad[32]

Las principales consideraciones a tener presente son:

1. La persona operadora durante la comunicación telefónica indaga sobre posibles situaciones de omisión y/o abandono relacionado con su discapacidad.
2. Informar sobre la situación de violencia y las alternativas de solución, promoviendo el ejercicio de la autonomía de las personas con discapacidad y evitando actitudes de paternalismo, infantilización o utilizar diminutivos.
3. Cuando la persona operadora toma conocimiento de algún tipo de discapacidad mental, física, sensorial oe intelectual por parte de la persona usuaria que limite o impide su desplazamiento a los servicios del Programa Nacional AURORA, se procede con la derivación respectiva.

d) Migrantes internos y externos

Las principales consideraciones a tener presente son:

1. Las personas extranjeras pueden presentar dificultades para entender los

[31] Entiéndase por persona adulta mayor a aquella que tiene 60 o más años de edad, conforme al Art. 2 de la Ley 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor.

[32] De acuerdo a la Reglas de Brasilia, se entiende por discapacidad la deficiencia física, mental o sensorial, sea de naturaleza permanente o temporal que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social.

LPDERECHO.PE

términos utilizados por la persona operadora, por lo que se debe omitir formalismos y derivar la llamada a una persona operadora que maneje el mismo idioma o dialecto, informando el papel protector de las instituciones y sus procedimientos a seguir.

2. Explorar si los/las hijos/as u otras personas dependientes de la persona usuaria son víctimas indirectas de la violencia e indagar sobre otros delitos: trata de personas con fines de explotación sexual, laboral; entre otros. Además, de elaborar la ficha de derivación respectiva por cada caso detallando su condición migratoria.
3. La persona usuaria en su condición de migrante presenta temor de ser deportada/o o expuesta su identidad ante las autoridades de su país de origen. La persona operadora de Línea 100, le informa que la atención se centra en los hechos de violencia en su agravio y que esto no afecta su situación migratoria.

e) Personas LGBTI[33]

Las principales consideraciones para la atención telefónica a las personas Lesbianas, Gays, Bisexuales, Trans, e Intersexuales (LGBTI) son:

1. Reconocer que la atención a personas LGBTI afectadas en sus derechos no exige la creación de nuevos derechos ni que se concedan derechos especiales. Por el contrario, se trata del estricto cumplimiento al derecho a la igualdad y no discriminación y al reconocimiento de que la orientación sexual, identidad y expresión de género de las personas no pueden ser limitantes en el ejercicio de sus derechos.
2. Reconocer que la atención telefónica requiere de actitudes libres de discriminación por orientación sexual, expresión e identidad de género, y está encaminada a contribuir a la protección y defensa de los derechos de las personas LGBTI.
3. Preguntar a la persona cuál es el nombre con el que quiere ser atendida y referirse siempre a la persona de acuerdo con la identidad expresada o su nombre social; respetando los términos gay, lesbiana, bisexual, trans e intersexual u otro, si la persona que accede a la atención se identifica como tal. Sin perjuicio de ello, utilizar los nombres y apellidos consignados en el documento de identidad, para las acciones legales que correspondan.

f) Pueblos indígenas y población afroperuana[34]

Las principales consideraciones a tener presente son:

1. Identificar las necesidades, problemáticas y características culturales de los grupos étnicos frente a la violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar y violencia sexual.
2. Respetar el autorreconocimiento de la persona como indígena o población afroperuana, siendo suficiente su dicho para que se acredite este hecho. Cabe precisar, que se trata de una identificación subjetiva con una identidad cultural.

g) Personas dependientes y/o victimas indirectas en las que se detectan factores de riesgo por parte de la persona usuaria

1. Si durante el proceso de atención telefónica, la persona usuaria manifiesta directa

[33] Adaptado del Protocolo de Atención CEM, aprobado mediante RM N°100-2021-MIMP de fecha 29.03.2021.
[34] Adaptado del Protocolo de Atención CEM, aprobado mediante RM N°100-2021-MIMP de fecha 29.03.2021.

LPDERECHO.PE

o indirectamente actos que ocasionan daño a sus dependientes (hijos/as u otra persona), se realiza la derivación del caso por cada una de las personas dependientes.

h) Personas desaparecidas en situación de vulnerabilidad[35]

Las consideraciones a tener presente son:

1. Debido a la problemática a abordar, es probable que la persona con la que se tome contacto pueda estar afectada por los hechos descritos; por lo que se brinda la contención emocional respectiva frente a una probable situación en crisis.
2. No emplear cuestionamientos, ni deslizar expresiones que juzguen el accionar de las personas involucradas.
3. Efectuar la búsqueda en el Sistema Integrado de Registro Administrativo - SIRA, verificando la/s Ficha/s de Atención existente/s.
4. Se consulta a la persona informante si realizó la denuncia por desaparición y por hechos de violencia previos ante la Policía Nacional del Perú; en caso contrario, se brinda la orientación sobre el procedimiento a seguir.
5. En caso la persona desaparecida sea una mujer o NNA en Situación de Vulnerabilidad y otros casos de desaparición, se debe consultar a la persona informante si conoce de hechos de violencia previos a la desaparición, medidas de protección a favor de la persona desaparecida o denuncias como víctima por esas formas de violencia. En caso la respuesta sea positiva, se debe derivar el caso al CEM, con copia a la/el Jefa/e Territorial del lugar de la desaparición a fin de asegurar la activación del Protocolo Interinstitucional de Atención de Casos de Desaparición de Personas en Situación de Vulnerabilidad y otros casos de desaparición en relación a mujeres desaparecidas en situación de violencia
6. Informar y explicar la ruta de atención de acuerdo al Protocolo Interinstitucional de Atención de Casos de Desaparición de Personas en Situación de Vulnerabilidad y Otros Casos de Desaparición[36].

LPDERECHO.PE

[35] Adaptado del Memorando Múltiple N° D000004-2020-SAP, Pautas de intervención para los casos de personas reportadas como desaparecidas desde los servicios del Programa Nacional AURORA, de fecha 07.10.2020.

[36] Decreto Supremo N° 002-2020-IN – Decreto Supremo que aprueba el Protocolo Interinstitucional de Atención de Casos de Desaparición de Personas en Situación de Vulnerabilidad y Otros Casos de Desaparición, aprobado 27 de febrero de 2020.

CAPÍTULO II: ETAPAS DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

La provisión del servicio Línea 100 consta de las etapas de apertura, desarrollo y finalización de la llamada, las cuales se subdividen en componentes propios de cada proceso, orientados a responder a las necesidades de la persona usuaria en el marco de sus competencias y funciones.

La atención telefónica se inicia con la **etapa de apertura de la llamada** que tiene por objetivo garantizar el óptimo ingreso de las llamadas al servicio Línea 100, ésta comprende todas las acciones previas para la provisión del servicio y la recepción de la llamada telefónica; estableciendo las características que favorecen la relación entre personal del servicio y la persona usuaria, para lo cual se estandariza un guion de saludo e información del servicio.

La atención continúa con la **etapa del desarrollo de la llamada** con el objetivo de movilizar los recursos internos y externos para facilitar el acceso a la justicia, protección y recuperación de la persona usuaria del servicio, comprende todas las acciones orientadas a identificar, diagnosticar y atender las necesidades de las personas usuarias del servicio bajo comportamientos éticos. Cabe precisar, que cuando se detecte un caso de riesgo para la vida y la salud se movilizan todos los recursos existentes orientados a la protección inmediata de la persona usuaria debiendo establecer una estrecha relación la Policía Nacional del Perú y llamar al 105, con el Servicio de Atención Urgente – SAU y los Centros Emergencia Mujer – CEM a nivel nacional.

La atención culmina con **la etapa de finalización de llamada** que tiene por objetivo promover que la persona usuaria implemente las alternativas identificadas para abordar su problemática. Implica realizar un resumen de lo tratado en la consulta, aclarar las dudas que presenta la persona usuaria, brindar el mensaje que puede comunicarse nuevamente al servicio y realizar la despedida.

La persona operadora de Línea 100 está obligada a guardar la reserva de la información obtenida durante la consulta telefónica. No puede revelar o poner a disposición de terceros la información relativa a los casos. Sólo se brinda información acerca de los casos a solicitud de las autoridades debidamente acreditadas por mandato de ley respetando rigurosamente los plazos y el trámite previsto.

LPDERECHO.PE

2.1 Apertura de la llamada

En esta etapa se toma contacto con la persona usuaria y se le da información del servicio con el fin de establecer las condiciones para facilitar el desarrollo de la llamada, propiciando un clima cálido en el que la persona se sienta cómoda y en confianza. Es importante promover una buena relación y facilitar la expresión fluida; así como, identificar el estado en el que se encuentra la persona afectada, si está en crisis se realiza lo necesario para restablecer el equilibrio emocional de la persona.

- **Objetivo general de la apertura de la llamada:**
  Establecer las condiciones para facilitar el óptimo ingreso y desarrollo de las llamadas del público usuario al servicio Línea 100.

- **Consideraciones generales**
  Se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:
  a) La persona operadora establece una comunicación preferentemente en su lengua materna, clara y precisa, absteniéndose de utilizar terminología técnica.
  b) En los casos que el motivo de consulta es incompatible con la oferta del servicio, se le brinda información o deriva a la persona recurrente a otra institución, según corresponda.
  c) En la atención a personas adultas, se le debe hablar de usted.
  d) El tiempo para el desarrollo de la llamada depende del motivo de consulta, no existe un plazo determinado para el desarrollo de la misma. No obstante, debe utilizarse un tiempo prudente para atender las necesidades de las personas

LPDERECHO.PE

usuarias. Se debe tener en cuenta que las consultas extensas no resultan favorables para la consecución de los objetivos.

e) En el caso de consultas telefónicas con niños/as y adolescentes considere lo siguiente[37]:
   - Utilice una pronunciación correcta. No utilice términos o lenguaje infantil.
   - No adivine lo que el/la niño/a o adolescente intenta decir. Si no puede entender un comentario, pídale a la/el niña, niño o adolescente que lo repita.
   - El/la niño/a puede pronunciar algunas palabras de forma diferente a como lo hace la persona adulta o cuyo significado depende del contexto local. Si puede haber otra interpretación a lo que el/la niño/a dice, clarifique el significado de esa palabra con otra pregunta.
   - Evite usar términos nuevos o complicados durante la entrevista, utilice los mismos términos de el/la niño/a y adolescente.
   - Cuando el/la niño/a menciona a una persona específica, haga preguntas para asegurar que la identificación no sea ambigua.
   - Use frases que expresen oraciones completas; cuya estructura contenga sujeto, verbo y predicado.
   - Pregunte un solo concepto por pregunta.
   - No interrumpa a la/el niña/o o adolescente cuando está contestando una pregunta.
   - Evite preguntas múltiples, negativas, las que incluyen muletillas de comprobación, las que sugieren una respuesta determinada incluidas las de formato sí/no, las que utilizan un lenguaje que anime la invención. En menores de seis (6) años, las preguntas que incluyan ¿por qué?, ¿cuándo? y ¿cómo?

- La etapa de apertura de llamada comprende las siguientes acciones:
  a) Preparar la atención telefónica
  b) Recibir la llamada telefónica

2.1.1. Preparar la atención telefónica

Es necesario realizar acciones previas a recibir la llamada que garanticen la eficacia y el logro de los objetivos institucionales, la actitud previsora y responsable de la persona operadora de Línea 100 evita que se presenten inconvenientes durante la atención del público usuario, debe estar preparada física y psicológicamente para la atención y tener pleno conocimiento de los formatos y manuales relacionados con la atención y registro de los datos.

En ese sentido se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

a) Verificar la operatividad del sistema de recepción de llamadas asignado.
b) Disponer del directorio actualizado de servicios institucionales.
c) Iniciar sesión en la plataforma y colocarse en estado preparado.
d) Verificar el funcionamiento del auricular asignado.
e) Ingresar a la Plataforma del Sistema Integrado de Registros Administrativos - SIRA, módulo de la Línea 100.

2.1.2. Recibir la llamada telefónica

Se toma contacto con la persona usuaria a través de la atención de la llamada telefónica, se establece una relación de colaboración entre el/la operador/a que

37 Adaptado de Espeleta, L. (2001). *La Entrevista Diagnóstica con Niños y Adolescentes*. Madrid, España. Síntesis, España y de Perpiñá, C. (2012). *Manual de Entrevista Psicológica*. Madrid, España. Pirámide, España.

LPDERECHO.PE

entrevista y la persona usuaria, propiciando un clima cálido en la que ésta se sienta cómoda y en confianza (rapport). Es importante facilitar la expresión fluida y la escucha activa.

En ese sentido, se realizan las siguientes acciones:

a) Saludo; la persona operadora debe contestar al primer timbrazo del teléfono y continuar con el guion[38] inicial:

"Buenos días/ buenas tardes / buenas noches. Bienvenido/a a Línea 100. Le saluda "(nombre y primer apellido de la persona operadora)", "¿con quién tengo el gusto de hablar? Señor/a (nombre de la persona usuaria) "¿en qué la/lo puedo ayudar?"

Es necesario identificar si el público usuario se encuentra en crisis para brindar una atención acorde al estado emocional en el que se encuentra,[39] debiendo aplicar los procedimientos establecidos para intervención en crisis descritos en el numeral 2.2.3 del presente documento.

b) Informar sobre el servicio; la persona operadora debe delimitar el alcance del servicio cuando advierte que la consulta no está relacionada a hechos de violencia; manifestando que el ámbito de atención está limitado a temas de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar, así como hechos de violencia sexual. Se puede señalar lo siguiente:

"Permítame explicarle que la Línea 100 es un servicio de atención telefónica especializado, gratuito y confidencial, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, que brinda información, orientación, consejería y soporte emocional a mujeres y los integrantes del grupo familiar afectados por hechos de violencia física, psicológica, sexual y económica o patrimonial; así como a cualquier persona afectada por hechos de violencia sexual o quienes conozcan de algún caso con estas manifestaciones de violencia en su entorno ¿en qué puedo ayudarle?"

2.2 Desarrollo de la llamada

El desarrollo de la llamada comprende acciones dirigidas a hacer el diagnóstico de la problemática, orientar, contener, evaluar y gestionar el riesgo en que se encuentra la persona usuaria del servicio. Tiene como objetivo movilizar los servicios del Programa Nacional AURORA y las instituciones que forman parte del Sistema Nacional para la Prevención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar, para facilitar el acceso a la justicia, protección y recuperación de la persona usuaria del servicio.

- **Objetivo del desarrollo de la llamada**
  Analizar los hechos materia de consulta y movilizar los recursos internos y externos para facilitar el acceso a la justicia, protección y recuperación de la persona usuaria del servicio.

[38] Según el Diccionario de la lengua española se define "guion": escrito en que breve y ordenadamente se han apuntado algunas ideas o cosas con objeto de que sirva de guía para determinado fin

[39] Las personas en crisis suelen presentar ansiedad, sentimientos desamparo, confusión, cansancio, síntomas físicos y desorganización en el funcionamiento de sus actividades familiares, laborales y sociales, sentimientos de impotencia, dificultades para pensar con claridad, incumplimiento de actividades o responsabilidades cotidianas que eran realizadas sin mayor dificultad.

LPDERECHO.PE

- Las etapas del desarrollo de la llamada comprenden las siguientes acciones:
  a) Registrar datos proporcionados por la persona usuaria.
  b) Realizar el diagnóstico de la problemática.
  c) Realizar intervención en crisis, según corresponda.
  d) Realizar la evaluación del riesgo.
  e) Realizar la gestión del riesgo

2.2.1 Registrar los datos proporcionados por la persona usuaria

La persona operadora debe solicitar a la persona usuaria, el consentimiento informado verbal que proporciona para el registro de los datos en el Sistema de Registro de la Línea 100, indicando que lo brindado es de carácter confidencial y que es utilizado en la atención que realice el servicio. El guion del consentimiento informado es el siguiente:

"Señor/señora a continuación registraré los datos, realizaré algunas preguntas para ampliar o clarificar la información que me permitirá desarrollar acciones para la atención del caso. Le recordamos que esta información es confidencial, ¿nos autoriza el registro de la información?"; su aceptación o negativa es registrada en la Ficha de consultas de Línea 100[40].

La persona operadora debe verificar las condiciones mínimas de seguridad para la persona usuaria, y a fin de asegurar que la víctima no corra riesgo se le pregunta "*dónde está la víctima y dónde el agresor*"[41]. Esta pregunta se realiza al inicio del contacto con la persona usuaria.

La persona operadora debe completar la Ficha de Registro Virtual con datos o características suficientes y relevantes utilizando una redacción clara. Asimismo, verifica si la persona consultante está registrada en el sistema, a fin de determinar si es un caso nuevo y continuar con el proceso de diagnóstico de la problemática, o en su defecto, se hace el seguimiento del caso derivado previamente, precisando que sólo se informa si fue validado.

La persona operadora debe tener en cuenta lo siguiente:

- Identificar si la persona consultante[42] es una usuaria nueva, esto es cuando llama por primera vez a solicitar información, orientación o a comunicar un hecho de violencia, para ello se realiza la búsqueda en la Plataforma del Sistema Integrado de Registros Administrativos - SIRA, ya sea con el nombre, DNI o número telefónico del que llama.
- Identificar si la persona consultante está registrada en el sistema como usuaria/o del servicio de Línea 100, esto se verifica realizando la búsqueda en la Plataforma del Sistema Integrado de Registros Administrativos – SIRA.
- La persona consultante puede identificarse con un seudónimo o mantener su identidad en anonimato; por lo que, la búsqueda del caso se realiza a través del número telefónico de la persona consultante o el nombre de la persona

[40] De acuerdo al numeral 6.3.3 literal b) de la Directiva especifica N° 001 "Normas para la protección de datos personales contenidos en los Bancos de Datos de los Registros Administrativos de los Servicios del Programa Nacional para la Prevención Y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – AURORA", aprobada con RDE N° 012-2020-MIMP-AURORA-DE.

[41] Adaptado del Protocolo para la atención de llamadas por parte de profesionales de la Línea 100 del MIMP (2020). Lima, GRADE, pág. 36.

[42] Adaptado del Protocolo para la atención de llamadas por parte de profesionales de la Línea 100 del MIMP (2020). Lima GRADE, 2020. pág. 34.

reportada como víctima de violencia.

- Considerar el siguiente cuadro comparativo, respecto a buenas y malas prácticas en el inicio de las llamadas[43].
- Las llamadas recurrentes sobre un mismo caso de violencia, deben ser comunicadas vía correo electrónico al equipo de derivación y seguimiento de casos, a fin de que realicen las coordinaciones con el CEM o SAU.

Buenas prácticas	Malas prácticas
Utilice su texto de bienvenida e identificación.	Saludar sin identificarse.
Dirigirse a la persona usuaria de usted. Usar su nombre de pila solo en llamadas de contención emocional.	Tutear a la persona usuaria o hablarle de "nosotras".
Conservar buenos tonos, inflexiones de voz, énfasis e interés en el relato.	Quedarse en silencio sin informar si se encuentra haciendo algún procedimiento.
Haga saber que está escuchando activamente, sin interrumpir, ya que esa es la única posibilidad de saber lo que la usuaria piensa y necesita.	Hacer interrupciones múltiples. Hablar de uno mismo o hacer énfasis en su opinión personal respecto a lo que la usuaria necesita.
Cuando deba dejar a la usuaria en espera, explique lo que está haciendo. Por ejemplo: "estoy buscando una información para atender su consulta, ubicando un lugar, verificando datos, etc.". Si la espera es muy larga, señale de tanto en tanto, que siga esperando (silencio positivo).	Dejar en espera por más de 45 segundos sin advertir que lo hace para buscar información o consultar algo (silencio negativo).
Explique acerca de la confidencialidad y sus límites en el manejo de los datos y el uso que se hará de ellos.	Pedir datos personales sin explicar brevemente para qué son y qué se hará con ellos.

2.2.2 Realizar el diagnóstico de la problemática

Se orienta a obtener información relevante y precisa, identificar el problema y elaborar hipótesis que guíen la entrevista telefónica o que contribuyan a aclarar determinados aspectos del problema. Se realiza a través del uso de la recolección de información y escucha activa, siendo necesario aplicar técnicas de entrevista semi estructurada para explorar los hechos materia de consulta. Asimismo, se debe conocer lo que la persona usuaria espera obtener de la atención telefónica para no provocar falsas expectativas. En esta etapa es necesario tener una escucha activa y hacer preguntas pertinentes en el momento oportuno. (Rojas, Giraldo y Montes, 2002).

a. Objetivos del diagnóstico de la problemática

- Obtener información y brindar alivio al estado emocional de la persona recurrente.
- Brindar información y orientación especializada frente a los hechos de

[43] Adaptado del Protocolo para la atención de llamadas por parte de profesionales de la Línea 100 del MIMP (2020). Lima GRADE, 2020. Pág. 39.

LPDERECHO.PE

violencia relatados u otros.

b. Procedimiento del diagnóstico

Se inicia con una pregunta abierta promoviendo que la persona se sienta libre de contar lo que quiera. En ese sentido, se realizan las siguientes acciones:

i. **Narrativa libre.** Introducir el tema y promover a través de preguntas abiertas el libre relato de los hechos de violencia (recuerdo libre).

ii. **Clarificación.** Orientar las preguntas para recoger o ampliar la información necesaria para lograr el objetivo, aclarar los comentarios de la persona consultante a través de preguntas abiertas o directas según corresponda, evitando inducir a respuesta o preguntar en sentido negativo, formular varias preguntas a la vez y emplear términos técnicos. Las preguntas deben hacerse siguiendo un hilo coherente y acomodándose a las características de la persona entrevistada, dar tiempo a que responda y mantener en todo momento un trato amable y cordial.

iii. **Indague por hechos de violencia.** En ese sentido, pídale a la persona usuaria que le relate lo sucedido en el orden en que transcurrieron los hechos. Apóyese en fórmulas como: "¿Puede contarme qué ocurrió? Le voy a pedir que trate de seguir una línea de tiempo. Es decir, vamos avanzando secuencialmente desde los antecedentes hasta el momento de la agresión". "Entonces, qué pasó en primer término; y luego que sucedió, y qué más, etc.[44]"

iv. **Entienda mejor los hechos de violencia.** La evidencia sostiene que la violencia se puede complejizar e intensificar, y en ciertos casos es el aumento de su gravedad o frecuencia, lo que condiciona la decisión de la ruptura por parte de la víctima. Esto quiere decir que la llamada a la Línea 100 es un momento oportuno para intervenir y ofrecer la ayuda que corresponda. Puede emplear lo siguiente: "Usted refiere episodios de violencia física/psicológica/sexual /patrimonial: ¿esto fue cambiando en el tiempo?", "¿con qué frecuencia ocurre esto?". "¿La violencia se hizo más severa?, ¿se extendió a otros miembros de su hogar, por ejemplo, a sus hijos, a su mamá?". "¿Alguna vez intentó hacer un cambio respecto a esta situación? ¿Qué sucedió en esa oportunidad?[45]"

v. **Se debe manejar el ritmo y control de la entrevista evitando mostrarse rígido/a.** Es importante proporcionar información sobre la dinámica de la violencia; consecuencias, mitos y prejuicios, círculo de la violencia, sentimientos característicos, derechos de la persona y aspectos básicos sobre el procedimiento legal e instancias a las que se pueda acudir.

En todo momento se debe reconocer lo difícil que debe ser para la persona usuaria hablar de lo vivido y valorar el pedido de ayuda como un recurso personal que expresa sus ganas de superar o terminar con la violencia.

[44] Adaptado del Protocolo para la atención de llamadas por parte de profesionales de la Línea 100 del MIMP (2020). Lima, GRADE, Pág. 42.

[45] Adaptado del Protocolo para la atención de llamadas por parte de profesionales de la Línea 100 del MIMP (2020). Lima, GRADE, Pág. 42.

LPDERECHO.PE

Se debe permitir que la persona se exprese con amplitud, se debe escuchar con atención lo que ella expresa y se promueve en la persona un rol activo en la solución de su problemática. Explorar sobre sus recursos internos y externos, como redes de soporte familiar, amigos/as de confianza, etc.

Asimismo, se identifica si la llamada telefónica corresponde a hechos de violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar o violencia sexual para registrarla como caso del servicio Línea 100. En ese sentido, para efecto de verificar los datos brindados la persona operadora puede cotejar la autenticidad de los datos proporcionados con el DNI a través de la ficha RENIEC.

c. Escenarios en las consultas telefónicas

En las consultas telefónicas de la persona usuaria, se pueden presentar los siguientes escenarios:

i. Casos de violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar o violencia sexual.

Las mujeres y las/los integrantes del grupo familiar afectados/as por hechos de violencia en el marco del TUO de la Ley N° 30364; así como cualquier persona afectada por violencia sexual y aquellas contempladas en otras normas conexas.

Si durante la entrevista, la persona operadora no identifica hechos de violencia, el caso es considerado como "otras materias".

ii. Otras materias

En caso identifique que el motivo de la consulta telefónica corresponde a otras materias como alimentos, tenencia, filiación, régimen de visitas, perturbación de la posesión o de la propiedad u otros. Así como situaciones de riesgo o desprotección familiar en agravio de niñas, niños y adolescentes[46] de atención exclusiva de la DEMUNA o de la Unidad de Protección Especial – UPE u otros, se realizan las siguientes acciones:

- Solicitar los datos de la persona usuaria, en caso no desee dar sus datos como medida de seguridad, se respeta su decisión de mantenerse en el anonimato.
- Brindar información y orientación a fin que acuda a otras instituciones del Estado, para ello se le proporciona los datos del servicio de Defensa Pública del MINJUSDH que resulte más cercano. En caso de una situación de riesgo o desprotección familiar en agravio de niñas, niños o adolescentes, de atención exclusiva de la DEMUNA o de la Unidad de Protección Especial – UPE se coordina, en el día, vía telefónica la atención y se procede con la derivación administrativa de la ficha vía correo electrónico.
- Llenar la ficha electrónica de acuerdo a lo establecido en el instructivo del sistema de registro de la Línea 100.
- Verificar que la persona usuaria haya comprendido los pasos que debe seguir de acuerdo a la consulta realizada y finalizar la llamada.

[46] Decreto Legislativo No 1297, Decreto Legislativo para la Protección de las niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos. Diario Oficial El Peruano, Lima, 30 de diciembre de 2016.

LPDERECHO.PE

iii. Llamadas Malintencionadas[47]

Se clasifican de la siguiente manera[48]:

- **Llamadas perturbadoras**, son aquellas llamadas hostiles, morbosas y/o bromas que son recibidas en Línea 100. En este tipo de llamadas, la persona operadora debe señalar: *"Le agradeceré tener en cuenta que la Línea 100 es una línea de ayuda, tenemos identificado su número telefónico y el Programa Nacional AURORA realizará las acciones legales correspondientes".* Procede a colgar, sin participar de la conversación.

- **Llamadas silentes**, son aquellas en las que la persona interlocutora no habla, se queda en silencio. En estos casos la persona operadora debe señalar: *"Estamos para atenderla/o, puede confiar en nosotros, si usted siente que no está preparada/o, para comunicarse ahora, puede hacerlo cuando guste, atendemos las 24 horas"*. La persona operadora espera aproximadamente 20 segundos y si no hay respuesta, procede a colgar.

En relación a las llamadas silentes, generalmente se les reconoce por la forma agitada en que respiran o los gritos o ruidos ambientales que se perciben durante la llamada. El silencio es una reacción frente al temor, miedo y/o desconfianza. En otros casos, el silencio se debe a que el agresor está cerca o ingresa intempestivamente".

Las llamadas silentes necesitan un tratamiento especial, y se plantea al respecto cuatro (4) pasos[49]:

Paso 1: Reiteración del saludo, pero en forma más cálida: "Mi nombre es (primer nombre y apellido). Estoy aquí para atenderla/o en lo que necesite. ¿En qué puedo ayudarle?".

Paso 2: Sostén. Si luego del saludo no responde, diga lo siguiente: "Puede confiar en nosotras/os. Solo estamos usted y yo. ¿En qué la/lo puedo ayudar?"

Paso 3: Espera silente. Espere respuesta por 20 segundos aproximadamente.

Paso 4: Cierre. "Recuerde que Ud. no está sola/o. En la Línea 100, estamos para escucharla/o cuando se sienta preparada/o para hablar puede volver a comunicarse a la Línea 100. Atendemos las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana".

- **Las llamadas falsas,** son aquellas en que la persona interlocutora reporta una "alarma o reporta un hecho, emergencia o urgencia inexistente".
  En el caso de llamadas realizadas por niñas/os o adolescentes con intención de jugar o bromear, se toma como una oportunidad para

[47] Decreto Legislativo que sanciona la realización de comunicaciones malintencionadas a las centrales de emergencias, urgencias o información, aprobado por Decreto Supremo Nº 013-2017-MTC

[48] Decreto Supremo Nº 020-2020-MTC, Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Decreto Legislativo Nº 1277, Decreto Legislativo que sanciona la realización de comunicaciones malintencionadas a las centrales de emergencias, urgencias o información, aprobado por Decreto Supremo Nº 013-2017-MTC.Art. 4.

[49] Adaptado del Protocolo para la atención de llamadas por parte de profesionales de la Línea 100 del MIMP (2020). Lima, GRADE, pág. 31 y 32.

LPDERECHO.PE

realizar acciones de prevención frente a la violencia, explorando sobre la utilización del tiempo libre y los cuidados parentales a fin de detectar posibles situaciones de riesgo de desprotección o desprotección familiar para comunicar el hecho ante la entidad competente (DEMUNA, Unidad de Protección Especial – UPE o Centro Emergencia Mujer).

iv. Llamadas según la persona consultante[50]

- **Cuando la persona consultante es la misma víctima**
  La víctima entabla contacto con la persona operadora, a fin de recibir información y orientación especializada. Se ha de tener especial cuidado al momento de abordar el caso, a fin de no invisibilizar la violencia, revictimizar y/o discriminar.

  Es importante identificar la existencia de llamadas denominadas ***"Llamadas de auxilio "escondido"***[51], estas corresponden a personas en situación de violencia que aprovechan la ausencia breve de su agresor (ya sea porque salió, durmió, fue al baño, etc.) para llamar y pedir ayuda. Si quien llama en el desarrollo de la comunicación se desdice del pedido de ayuda, utilice la siguiente fórmula:

  "...si usted está siendo presionada/o o impedida/o de hablar en este momento, diga la palabra «claro», desde la Línea 100, nos comunicaremos con usted en otro momento, sin ponerla/o en riesgo".

  Esta fórmula se puede usar cuando usted sienta que quien llama tiene dificultades para hablar o trata de evitar que otros la escuchen. Adicionalmente si se percibe que el riesgo es inminente se debe solicitar rápidamente la dirección del domicilio para coordinar la intervención policial y derivar el caso a los servicios del programa, según corresponda.

- **Cuando la persona consultante es una tercera persona**
  Es importante identificar quien realiza la llamada, tanto familiares, vecinos, organizaciones de mujeres, así como instituciones educativas, centros de salud, entre otros; para esto se registran los datos de la persona informante y la institución que representa, así como los datos de la persona afectada, dirección para la derivación y otra información relevante.

2.2.3 Realizar intervención en crisis, según corresponda

Se realiza para restablecer el equilibrio emocional de la persona en estado de crisis[52]; es decir, se encuentran viviendo una experiencia que parece ser insuperable con los mismos métodos de resolución de problemas que ha utilizado en el pasado o vive un periodo de desorganización y de alteración durante el cual intenta diferentes soluciones, sin tener los resultados que le permitan superar la experiencia.

[50] Idem
[51] Adaptado, Op. Cit.
[52] Las personas en crisis suelen presentar ansiedad, sentimientos de desamparo, confusión, cansancio, síntomas físicos y desorganización en el funcionamiento de sus actividades familiares, laborales y sociales, sentimientos de impotencia, dificultades para pensar con claridad, incumplimiento de actividades o responsabilidades cotidianas que eran realizadas sin mayor dificultad.

IPDERECHO.PE

Usted está frente a una llamada en "crisis" cuando la persona usuaria:

- Expresa sentir miedo a ser agredida en cualquier momento.
- El episodio de violencia ha ocurrido poco antes de la llamada o en el momento.
- Se quiebra emocionalmente en forma constante (llanto persistente)
- Presenta dificultad para pensar con claridad.
- Presenta actividad verbal aumentada (se comunica aceleradamente) o de forma inadecuada.
- Expresa fantasías, ideas, intento o amenaza de suicidio.

Adaptado de Protocolo para la atención de llamadas por parte de profesionales de la Línea 100 del MIMP (2020). Lima GRADE

a. Objetivos de la Intervención en crisis

Restablecer el equilibrio emocional de la persona usuaria y fortalecer sus recursos personales para hacer frente a la situación de violencia experimentada.

b. Procedimiento de la intervención en crisis

Cuenta con las siguientes acciones:

- Realizar el contacto psicológico basado en la empatía, la escucha y el reconocimiento de la experiencia de la persona. Se propicia a que la persona usuaria cuente el motivo de la consulta, respetando la expresión de sus afectos, sentimientos y conductas frente a la violencia vivida. Debe sentirse escuchada, aceptada, entendida y apoyada, lo que a su vez conduce a una disminución en la intensidad de la ansiedad.

- Favorecer el contacto usando un tono de voz sereno: una persona usuaria en crisis debe ser atendida con empatía. Señale que es importante saber lo que necesita y por eso invítela a que le cuente el motivo de la consulta, los sentimientos y la conducta frente a la violencia vivida. Esto reduce la ansiedad y la intensidad de los sentimientos de la persona usuaria[53].

- Verificar si la persona agresora está presente: si la situación de violencia se acaba de producir o el episodio se está desarrollando, es necesario que recabe la información con la siguiente pregunta: "*¿El agresor se encuentra presente?*"

  En caso la respuesta sea positiva y se advierta algún riesgo hacia la persona usuaria, la persona operadora establece un plan de seguridad[54], se le informa que se solicitará el apoyo de la Policía Nacional del Perú y se le devolverá la llamada para comunicarle las acciones realizadas (Tener en cuenta que debe realizar un seguimiento de la intervención policial)

[53] Adaptado del Protocolo para la atención de llamadas por parte de profesionales de la Línea 100 del MIMP (2020). Lima, GRADE, pág. 57.

[54] El plan de seguridad y protección para la víctima tiene por objetivo preservar su integridad física y psicológica. Para tal efecto, se mantiene a la persona usuario/a en línea, adoptando una "actitud directiva", que le permita guiar las acciones que debe seguir la/el afectada/o, sobretodo en el caso en el que no se encuentre emocionalmente en la capacidad de hacerlo. Se le informa de la situación de peligro en que se encuentre y se le plantean las posibles estrategias a seguir. Concepto adaptado del Protocolo de Atención del Centro de Emergencia Mujer.

LPDERECHO.PE

- Transmitir tranquilidad: mantener el contacto y darle tranquilidad a la víctima, describiendo las acciones tomadas, en lo posible con una línea de tiempo. *"La policía está en camino, deben llegar en breves minutos (variable según la zona), de ser posible, salga del lugar y solicite ayude a los/las vecinos/as. Manténgase con su teléfono a la mano y en un espacio lejos de la persona agresora"*.

- Analizar las dimensiones del problema**,** implica la evaluación de las dimensiones o parámetros del problema, indagando el pasado inmediato, presente y futuro inmediato, respecto al incidente que precipitó la crisis, recursos personales (internos), recursos sociales (externos).

  El pasado inmediato remite a los acontecimientos que condujeron al estado de crisis, en especial el incidente específico que provocó o precipitó la crisis (como el hecho de violencia, la muerte de un ser querido, desempleo, heridas corporales, la separación, etc.). Asimismo, es importante explorar el funcionamiento de la persona antes de la situación de crisis, sin pretender hacer una indagación sistemática el operador de la Línea 100 debe escuchar las características más relevantes del comportamiento, afectividad, dolencias físicas de origen emocional, la vida interpersonal y cognoscitiva, como por ejemplo fortalezas, debilidades o carencias (autoimagen, pocos amigos/as, etc.), razón por la cual sufrió un colapso en este periodo en particular, antecedentes de crisis, incidente que precipita la crisis actual, razón por la cual la persona no puede enfrentar la crisis, etc.

  La **indagación del presente** implica las preguntas "quién, qué, dónde, cuándo, cómo", es necesario identificar quién está implicado, qué pasó, cuándo y otros. Es importante escuchar las características más relevantes del funcionamiento, es decir cómo se siente, indagar por el consumo de alcohol y otras drogas, el impacto en la vida familiar, amigos y en la salud, afectación de la rutina diaria de la persona en crisis, pensamientos y fantasías, sueños, fortalezas y durante la crisis, dificultades futuras, etc.
  Por último, se indaga sobre **el futuro inmediato**, respecto a decisiones inminentes, para la noche, fin de semana, los próximos días/semanas.

- Analizar las posibles soluciones, explorar lo que la persona usuaria ha intentado hasta ahora y lo que puede hacer, identificar las posibles soluciones inmediatas y los pasos para lograrlo, así como aquellas de mediano plazo. Se promueve que la persona en crisis genere nuevas alternativas, orientadas a un nuevo comportamiento, redefinición del problema, asistencia externa o cambio de ambiente, seguido por lo que la persona operadora añade como otras posibilidades. Asimismo, se deben analizarlos obstáculos para lograr estas soluciones.

- Programar acciones concretas implica ayudar a la persona en crisis a elaborar una lista de acciones que le permitan salir de dicho estado, tales como: acudir a la casa de un familiar/amigo para que brinde apoyo y resguarde su integridad, apersonarse al Centro Emergencia Mujer, formular la denuncia

LPDERECHO.PE

ante la autoridad competente (Policía Nacional del Perú, Poder Judicial y Ministerio Publico) y/o recibir atención especializada en salud mental.

- Cierre de la intervención en crisis, considere los siguientes aspectos[55]:
  i) Valide la experiencia de la usuaria: "*Usted está reaccionando como lo haría cualquier persona. No se avergüence de tener miedo o rabia/desesperación. Esos sentimientos van a pasar. Usted tiene derecho a vivir libre de violencia. Estamos acá para ayudarla/lo".*
  ii) Realice un resumen de lo acordado al final de la llamada, para que de manera concreta la persona usuaria cierre con sus alternativas: "Entonces, usted me dice que pondrá una denuncia en lo inmediato, buscará asesoría psicológica en el Centro de Salud Mental Comunitario de su distrito y contará con el apoyo de su familiar, con quien ha vivido desde que era una niña".
  iii) Rellamar si se corta la comunicación: Si en algún momento de la comunicación con la persona usuaria súbitamente se interrumpe por causas atribuibles a hechos de violencia, se realiza la coordinación con la Policía Nacional del Perú, serenazgo u otro, y se devuelve la llamada a la persona usuaria para informar de las coordinaciones realizadas.
  iv) Finalización de la llamada: Se termina la llamada cuando se corrobora que la persona usuaria ha recibido auxilio policial u otra autoridad competente.
  v) Ofrecer la posibilidad de comunicarse nuevamente con Línea 100, a fin de recibir información, orientación y contención.

2.2.4 Realizar la evaluación del riesgo

Es estimar la probabilidad de ocurrencia de un hecho de violencia o un hecho que ponga en peligro la vida y la salud de la persona, a partir de la presencia y la interrelación de uno o más factores de riesgo que incrementan la posibilidad de aparición del hecho, prediciendo el tiempo en el que puede ocurrir y la gravedad del mismo.

La evaluación de riesgo implica considerar una serie de elementos, como las características del hecho de violencia, de la persona usuaria, de la persona agresora y su entorno; asimismo, comprende acciones orientadas a determinar el nivel de riesgo, explorar las estrategias de afronte y elaborar el plan de seguridad.

Como parte de la evaluación de riesgo se identifican factores de riesgo y factores protectores.

a. Objetivo

Valorar el riesgo de recurrencia de un hecho de violencia en la persona usuaria del servicio.

b. Fases de la Evaluación del Riesgo

Las fases de la evaluación del riesgo son las siguientes:

i. Identificar factores de riesgo y factores protectores

Se exploran factores de riesgo y factores protectores a partir de las hipótesis planteadas en relación a la particularidad del caso.

[55] Adaptado del Protocolo para la atención de llamadas por parte de profesionales de la Línea 100 del MIMP (2020). Lima, GRADE, pág. 57.

LPDERECHO.PE

Los **factores de riesgo** son todas aquellas manifestaciones o características medibles u observables que con su sola presencia incrementan la probabilidad de recurrencia de los hechos de violencia o hechos que pongan en peligro la vida y la salud de la persona afectada. Su identificación debe hacerse desde la perspectiva de la peligrosidad de la persona agresora y su entorno, así como desde la vulnerabilidad de la persona usuaria en su entorno, apoyándose en técnicas de entrevista semi estructurada por la vía telefónica.

Factores de riesgo de la presunta persona agresora:

- Realiza actos de violencia física que puedan causar lesiones.
- Realiza actos de violencia física en presencia de los hijos/as u otros familiares.
- Amenaza con objetos peligrosos o con armas de cualquier tipo.
- Posee o tiene acceso a armas de fuego.
- Ha realizado amenazas graves o de muerte en el último mes.
- Se identifica un aumento de frecuencia y gravedad de los episodios violentos en los que está involucrado en el último mes.
- Tiene acceso a la persona usuaria.
- Tiene la intención clara de causar lesiones graves o muy graves.
- Ha perpetrado tentativa de feminicidio.
- Ha perpetrado agresiones sexuales en la relación de pareja.
- Violenta a los/as hijos/as u otros miembros de la familia.
- Incumple medidas de protección.
- Tiene conducta vigilante y/o celos patológicos.
- Tiene historial de conductas violentas con la pareja anterior.
- Tiene historial de conductas violentas con otras personas.
- Abusa en el consumo de alcohol.
- Consume drogas.
- Tiene antecedentes de enfermedad mental con abandono de tratamiento psiquiátrico o psicológico.
- Presenta conductas de crueldad, de desprecio a la víctima y de falta de arrepentimiento.
- Negativa rotunda a la separación.
- Tiene antecedente policial/judicial/penal.
- Es madre/padre negligente.
- Presenta una limitación física, intelectual o emocional, como persona cuidadora, que le afecta la capacidad para atender al niño/a.
- Es una madre o padre adolescente que no cuenta con redes de apoyo idóneas.
- Tiene una historia personal de maltrato/abandono que afecta el actual cumplimiento de su rol parental como persona cuidadora.
- Presenta una respuesta negativa, como persona cuidadora, ante la intervención.

Factores de riesgo de la persona usuaria:

- Carece de red familiar y social.
- Depende económicamente de la presunta persona agresora.
- Justifica o resta importancia a las agresiones sufridas.

LPDERECHO.PE

- Ha presentado intentos de retirar denuncias previas, desistir en la decisión de abandonar o denunciar a la persona agresora, así como la imposibilidad de continuar con las denuncias previamente realizadas.
- Ha iniciado recientemente una nueva relación de pareja tras separarse de la presunta persona agresora.
- Presenta aislamiento.
- Presenta vulnerabilidad.
- Es una persona con discapacidad.
- Depende emocionalmente de la presunta persona agresora.
- Tiene la percepción de peligro de muerte en el último mes.
- Abuso en el consumo de alcohol.
- Tiene historia de conductas violentas con su pareja anterior.
- Amenaza con dañar a los hijos/as o a alguien más.
- Ha presentado lesiones graves, tentativa de feminicidio o parricidio.
- Presenta síndrome de indefensión.
- Presenta fantasías, ideas, intento o amenaza de suicidio.
- Tiene problemas comportamentales si es niña, niño o adolescente.
- Se evidencia inseguridad en la vivienda en la que habita la persona usuaria.
- Ausencia de las personas cuidadoras en la vivienda que expone a peligro al niño/a o adolescente.

Se debe considerar como un **caso de riesgo severo** si se advierte la presencia de alguno de estos factores:
- Consumo de drogas por parte de la persona agresora.
- Abuso en el consumo de alcohol.
- Aumento de la frecuencia y gravedad de los episodios violentos.
- Lesiones graves; violencia hacia los hijos e hijas u otros miembros de la familia en el contexto de la violencia de pareja.
- Violencia sexual en el contexto de la relación de pareja
- Conducta vigilante o celos patológicos por parte de la persona agresora.
- Intentos o amenaza de suicidio.
- Posesión de armas o accesibilidad a las mismas por parte del agresor y uso o amenaza de uso de armas en episodios anteriores de violencia.

Asimismo, se considera un caso de riesgo severo cualquier otra situación análoga a los factores de riesgo descritos en el párrafo precedente, que evidencien que la persona usuaria se encuentra en peligro inminente de sufrir un hecho de violencia o un hecho que ponga en peligro su vida y su salud.

La identificación de los **factores protectores** consiste en detectar aquellas situaciones, condiciones y circunstancias que contrarrestan o disminuyen el efecto de los Factores de Riesgo, contribuyendo no sólo porque proveen de apoyo material para mejorar las condiciones de vida sino también por el impacto significativo en el ámbito emocional de la persona afectada.

Factores protectores de la persona usuaria[56]

Vínculos afectivos

[56]Adaptado de Componente de Acompañamiento Familiar. Violencia Intrafamiliar. Versión 5 aprobada por Comité y Validación en Campo. Presidencia de la República de Colombia.

LIDERECHO.PE

Son aquellos lazos familiares, sociales, laborales, comunitarios, organizacionales que brindan soporte y contención a la persona afectada por violencia. Incluye entre ellos:

- Vínculos de afecto que tiene la persona afectada con la familia, los amigos, los vecinos, las asociaciones a las que pertenece, las organizaciones cívicas, los que tiene con los compañeros de trabajo o empleadores, etc.
- Cuando los vínculos son positivos, cálidos, hacen sentir a la persona aceptada, necesaria, estimada, respetada, ofrecen seguridad y soporte emocional o material son vínculos protectores.

Competencias y destrezas de protección

Son aquellas capacidades y destrezas que tiene la persona afectada que permiten reconocer el riesgo, evitarlo, manejar el conflicto y la tensión. Incluye entre ellas:

- Habilidades para relacionarse de manera positiva con otras personas.
- Disposición y capacidad para recibir ayuda.
- Habilidades intelectuales y competencias cognitivas.
- Mejores habilidades en la resolución y enfrentamiento de la problemática.
- Autonomía económica.
- Familia nuclear, extensa o amistades idóneas que manifiesten su disposición a brindar apoyo a la persona afectada, estructura familiar sin disfuncionalidades, que cuenten con vivienda que reúna las condiciones de seguridad (de preferencia desconocida por la presunta persona agresora) y que no cuenten con dificultades económicas.
- Comunicación adecuada al interior de la familia.
- Relación emocional estable o estrecha al menos con uno de los integrantes de la familia u otra persona significativa.

Recursos Institucionales

Son las herramientas externas de tipo institucional que permiten proteger o ayudar a las personas afectadas por violencia a satisfacer necesidades materiales y no materiales. Entre ellas se encuentran:

- Instituciones u organizaciones que previenen, detectan y cuentan con disposición a brindar apoyo a la persona afectada.
- Disponibilidad en hogares de refugio temporal u otros establecimientos afines que brinden las condiciones de seguridad y que cuenten con personal con conocimientos para la atención adecuada a las personas afectadas por violencia.
- Instituciones u organizaciones que promuevan el acceso a entrenamiento de sus capacidades, crédito y/o empleo para las personas afectadas.
- Acceso e intervención de calidad de los servicios de salud, educativos, comisarías, etc.

c. Análisis de la presunción de riesgo

El objetivo del análisis es establecer una valoración en base a la información obtenida sobre probabilidad de recurrencia e impacto del hecho de violencia, apoyándose en el análisis cualitativo.

LPDERECHO.PE

El **análisis cualitativo** permite utilizar elementos descriptivos que permiten advertir el impacto y la probabilidad de ocurrencia de la violencia en la persona usuaria. Permite pronosticar las consecuencias de la materialización del riesgo y estimar la posibilidad de que ocurra un hecho de violencia o alguna acción que ponga en peligro la vida y la salud de la persona usuaria u otra, ello a partir de la frecuencia histórica asociada a patrones temporales en las que ocurren los hechos de violencia.

En la medida cualitativa de la **probabilidad** se establecen dos categorías:

- **Probabilidad alta:** hace referencia a que es muy factible que el hecho se presente.
- **Probabilidad baja:** hace referencia a que es poco factible que el hecho se presente.

En la medida cualitativa del **impacto**[57], también se establecen dos categorías:

- **Impacto alto:** hace referencia a que, si el hecho llegara a presentarse, tendría efecto grave sobre la vida o salud de la persona usuaria u otra, es decir podría provocar lesiones físicas graves, lesiones o daños psicológicos graves o la muerte (letalidad) u otras análogas.
- **Impacto bajo:** precisa que, si llegara a presentarse el hecho, tendría efecto leve sobre la vida o salud de la persona usuaria u otra, es decir que las lesiones físicas o psicológicas u otras análogas que podría provocar, serían leves.

Para el análisis cualitativo del riesgo se debe considerar los siguientes presupuestos:

- Si en el análisis se determina que el hecho de violencia puede provocar un alto impacto y la probabilidad de recurrencia del hecho es alta, se debe considerar como un riesgo severo, requiere implementar acciones inmediatas.
- Si en el análisis se determina que el hecho de violencia puede provocar un bajo impacto y probabilidad de recurrencia es baja, se debe considerar como un riesgo leve, no requiere acciones inmediatas.
- Si en el análisis se determina que el hecho de violencia puede provocar un bajo impacto y probabilidad de recurrencia del hecho es alta, se debe considerar como un riesgo moderado, requiere implementar acciones mediatas.
- Si en el análisis se determina que el hecho de violencia puede provocar un alto impacto y probabilidad de recurrencia del hecho es baja, se considera como un riesgo moderado, requiere implementar acciones mediatas.

d. Determinación del nivel de riesgo

Es el resultado de confrontar el impacto, la probabilidad y el tiempo en el que podría ocurrir el hecho de violencia o el hecho que ponga en riesgo la vida o la salud de la persona usuaria u otra. Asimismo, debe formar parte de este proceso el análisis de los factores protectores.

Los niveles de riesgo pueden ser:

- **Riesgo Severo**

  Es cuando el riesgo hace altamente vulnerable a la persona usuaria. Se debe considerar riesgo severo cuando se determina que existe una alta

[57] Adaptado del Protocolo de Atención del Centro de Emergencia Mujer, aprobado el 29 de marzo del 20201, mediante RM N°100-2021-MIMP

LPDERECHO.PE

probabilidad de recurrencia del hecho, el impacto podría ser alto, existen escasos factores protectores y el tiempo de ocurrencia del hecho es corto.

- **Riesgo Moderado**
  Es cuando el riesgo hace medianamente vulnerable a la persona usuaria. Se debe considerar como riesgo moderado cuando se determina que existe una alta probabilidad de recurrencia del hecho, bajo impacto del hecho, se identifican algunos factores protectores y el tiempo de ocurrencia del hecho es de corto plazo.

  Asimismo, se debe considerar como riesgo moderado cuando se determina que existe una baja probabilidad de recurrencia del hecho, alto impacto del hecho, se identifican algunos factores protectores y el tiempo de ocurrencia del hecho es de mediano a largo plazo.

- **Riesgo Leve**
  Es cuando el riesgo presenta una vulnerabilidad baja para la persona usuaria. Se debe considerar como riesgo leve cuando se determina que existe una baja probabilidad de recurrencia del hecho, bajo impacto del hecho, existen factores protectores y el tiempo de ocurrencia del hecho es largo. En casos en que exista riesgo leve, pero que se constituya delito, se realiza la derivación administrativa al CEM que corresponda.

  En todos los casos en los que se detecte riesgo para la integridad o la vida se debe derivar al CEM o SAU.

LPDERECHO.PE

e. Valoración de riesgo en violencia de pareja o ex pareja[58]

Las siguientes preguntas permiten medir el riesgo de violencia en relación de pareja o expareja. Cada pregunta tiene alternativa de respuesta "sí" o "no" y cuenta con un puntaje fijo.

El riesgo se determina automáticamente con la sumatoria de cada pregunta. Esto significa que la persona operadora de Línea 100 no debe seleccionar el nivel de riesgo.

En el caso que exista alguna de las circunstancias previstas en el protocolo que impiden la aplicación de la valoración del riesgo, señale que es una excepción y proceda a la valoración de riesgo subjetiva en la que usted directamente señala el nivel de riesgo de la persona usuaria (leve, moderado o severo).

Tabla de Valoración de Riesgo[59]

		Si	No
1.	¿En el último año, la violencia física contra usted ha aumentado en gravedad o frecuencia?	1	0
2.	¿Él tiene algún arma o podría conseguir un arma con facilidad? (pistola, cuchillo, machete, u otros).	5	0
3.	Usted me dice que han vivido juntos en el último año. ¿Siguen viviendo juntos o lo ha dejado? [Si siguen viviendo juntos marcar SI; si lo ha dejado marcar NO]	0	4
4.	¿Actualmente, él tiene trabajo estable? [si ella no sabe, no marcar nada]	0	4
5.	¿Alguna vez él ha usado o la ha amenazado con un arma (pistola, cuchillo, machete u otros)?	3	0
6.	¿La ha amenazado con matarla?	3	0
7.	¿Alguna vez usted lo denunció por violencia familiar (porque él le pegó) ante la comisaría, fiscalía, juzgado o ante alguna autoridad comunal?	3	0
8.	¿Él la ha obligado alguna vez a tener relaciones sexuales?	2	0
9.	¿Él ha intentado ahorcarla?	2	0
10.	¿Él consume drogas? Por ejemplo, como la marihuana, pasta básica, cocaína u otras.	1	0
11.	¿Él es alcohólico o tiene problemas con el alcohol (trago o licor)?	1	0
12.	¿Le controla la mayoría o todas sus actividades diarias? Por ejemplo, no le deja que vea a sus familiares o amistades, le controla cuánto dinero puede gastar, etc.	1	0
13.	¿Él se pone celoso de forma constante y violenta? Por ejemplo, le dice: "si no eres mía, no serás de nadie" u otras similares.	1	0
14.	¿Cuándo usted estuvo embarazada, alguna vez él la golpeó?	1	0
15.	¿Alguna vez él ha amenazado o ha intentado suicidarse?	1	0
16.	¿Él la ha amenazado con hacerle daño a sus hijos?	1	0
17.	¿Cree que él es capaz de matarla?	1	0

[58] Adaptado del Protocolo para la atención de llamadas por parte de profesionales de la Línea 100 del MIMP. Lima GRADE 2020. Pág. 45.

[59] Protocolo para la atención de llamadas por parte de profesionales de la Línea 100 del MIMP. Lima GRADE 2020. Pág.45.

LPDERECHO.PE

18.	¿Él realiza alguna de las siguientes acciones?: La llama insistentemente, le deja mensajes en su teléfono o en redes sociales o destruye sus cosas (celular, ropa u otro).	1	0
19.	¿Alguna vez usted ha intentado o ha amenazado con quitarse la vida?	1	0

En base al puntaje, son tres los niveles de riesgo posibles:

- Riesgo leve (riesgo variable) 0-7
- Riesgo moderado (riesgo en aumento) 8-13
- Riesgo severo 14-37[60]

Cabe precisar que los resultados obtenidos por la Ficha de Valoración de Riesgo no priman sobre el criterio profesional; por lo que, si la persona operadora advierte durante la atención telefónica otros factores de riesgo o de protección no contemplados en el instrumento precedente, determina un nivel de riesgo distinto basado en su experticia y considerando a la persona usuaria como el centro de la atención.

f. Valoración inicial de las estrategias de afronte

Consiste en evaluar las acciones a ser tomadas frente a la situación de violencia que sufre la persona usuaria y elaborar un plan de seguridad. En casos de violencia en situación de riesgo severo o moderado, las alternativas de afronte son retirarse del hogar o quedarse en el domicilio; también es posible solicitar a la autoridad del sistema de justicia que la presunta persona agresora se retire del domicilio.

Una de las medidas más urgentes de afrontamiento de la violencia de acuerdo al riesgo detectado, es la toma de decisión sobre la denuncia. En ese sentido, es necesario analizar la motivación de la persona usuaria del servicio para denunciar y los factores internos y externos que afectan la toma de decisiones.

Es necesario contar con toda la información recogida en las acciones anteriores y así determinar que variables incrementan o disminuyen el riesgo al que está expuesta la persona usuaria y de esta manera facilitar la toma de decisiones.

En este momento hay que efectuar el análisis de la motivación de la persona usuaria para denunciar, o cuales son los motivos que pueden inhibirla para presentar una denuncia.

Los principales factores para no denunciar son:

1. Miedo a las represalias del presunto agresor al enterarse de la denuncia.
2. Sentimientos de culpa y vergüenza.
3. Temor a la estigmatización, principalmente en casos de violencia sexual.
4. Justificación de la violencia como defensa frente a lo doloroso de la experiencia.
5. Estado de shock frente a la violencia ocurrida.
6. Sentimientos ambivalentes de pena, cólera, tristeza, cariño, que generan confusión.
7. Temor a la reacción de familiares y del entorno social.
8. Dependencia emocional o económica con la presunta persona agresora.

[60] Niveles de riesgo ajustados al Reglamento de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

LPDERECHO.PE

9. Experiencias negativas en denuncias anteriores.
10. Falta de confianza en la denuncia y el proceso legal como una alternativa de salida frente a la violencia.

Una vez efectuado el análisis de la motivación para denunciar o no, se le proporciona la información necesaria para ejecutar su decisión. De acuerdo a lo decidido por la persona usuaria y al riesgo detectado, se debe considerar las acciones establecidas en los planes de atención.

g. El Plan de Seguridad

Es el conjunto de medidas de seguridad que debe adoptar la persona usuaria para protegerse de acuerdo con su contexto y situación. Tiene como finalidad preparar a la persona usuaria para actuar ante situaciones potencialmente peligrosas, describiendo acciones que incrementan su protección y la de sus dependientes.

Valorado el riesgo como leve, moderado o severo, la persona operadora brinda información sobre las medidas de seguridad que debe adoptar o Plan de Seguridad de acuerdo a la particularidad de cada caso.

Tiene como objetivo preservar la integridad física y psicológica de la persona usuaria y se elabora con ayuda de la afectada/o, por ello es importante informar de la situación de peligro en que se encuentre y de las posibles estrategias a seguir.

En ese sentido, se informa a la persona usuaria la situación de peligro o riesgo en que se encuentra, enfatizando que lo primero es su integridad física y emocional, se plantean las posibles estrategias a seguir.

En casos de violencia en situación de riesgo severo o moderado, las alternativas de afronte son retirarse del hogar o quedarse en el domicilio. Se le indica que es posible también solicitar a la autoridad del sistema de justicia que la presunta persona agresora se retire del domicilio. Asimismo, se le debe indicar que si decide retirarse del hogar se puede solicitar su reingreso posterior y el retiro de la presunta persona agresora ante la instancia judicial correspondiente. Se deben considerar las siguientes posibilidades:

- **Si la víctima decide no retirarse del domicilio**

  Se le debe señalar que es necesario preparar un plan de escape ante la sospecha de una agresión. Este plan debe ser conocido por las personas dependientes y por las personas de apoyo con las que cuente (vecinos, familiares, etc.). Indicarle que prepare una maleta o bolsa que contenga básicamente documentos, dinero y ropa; de preferencia, ésta debe estar en un lugar fuera de la vivienda o a la mano para poder irse rápidamente.

  Indicarle que si no puede huir antes del inicio del ataque debe dirigirse a un área que tenga salida, no debe ir al servicio higiénico (superficies duras), cocina (cuchillos) ni cerca de armas. Debe intentar pedir ayuda por cualquier medio: llamar a la policía, familiares, amistades o vecinos gritando tan alto como pueda.

LPDERECHO.PE

- **Si decide retirarse del domicilio:**

Ayudarle a identificar sus redes de apoyo que puedan garantizarle su protección y la de sus dependientes.

2.2.5 Realizar la gestión del riesgo

Se inicia cuando se ha valorado la información obtenida y categorizado el riesgo.

La gestión del riesgo es el proceso a través del cual se desarrollan diversas acciones inmediatas que permiten activar las intervenciones de las instituciones que previenen y atienden casos de violencia con el fin de salvaguardar la integridad física y psicológica de la persona usuaria.

La gestión del riesgo, se inicia cuando se ha valorado la información obtenida y categorizado el riesgo. Según el nivel del riesgo se plantean las acciones a desarrollar las cuales responden a la situación de emergencia o urgencia identificada en la intervención.

a. Objetivo

Implementar estrategias para atender el riesgo detectado en la persona usuaria del servicio.

b. Planes de atención según el nivel de riesgo

Los planes de atención proponen un conjunto de acciones coordinadas que la persona operadora debe aplicar atendiendo el nivel de riesgo y en consideración a las especificidades asociadas a la particularidad de cada caso de violencia detectado.

Tiene como objetivo, planificar y ejecutar acciones orientadas a la atención integral de la persona usuaria del servicio.

i. Plan de atención para casos en los que la persona usuaria presenta indicadores de sospecha de violencia, pero no reconoce sufrirla

La elaboración del plan de atención debe incluir las siguientes acciones:

- Informar y sensibilizar a la persona usuaria sobre la situación en la que se encuentra y sobre sus derechos.
- Plantear y favorecer la toma de decisiones.
- Identificar y valorar la repercusión de la situación sobre hijas/os u otros dependientes, según corresponda, debiendo actuar frente a hechos de violencia identificados.
- Informar sobre las redes de prevención, atención y protección frente a la violencia.
- Implementar el plan de atención de caso según el nivel de riesgo detectado, debiendo remitirse al plan de atención de casos de riesgo leve o al plan de riesgo moderado o severo, según corresponda.
- En los casos que la persona afectada se encuentre en riesgo moderado o severo se realiza la derivación interna del caso al SAU o al CEM a fin de que valide, realice la denuncia respectiva y solicite las medidas de protección y cautelares, según corresponda, ante la autoridad competente.
- Digitar los datos recopilados del caso en el Sistema Integrado de Registros Administrativos - SIRA de Línea 100.

LPDERECHO.PE

ii. Plan de atención para casos de riesgo leve

- Informar y sensibilizar a la persona usuaria o persona que reporta el caso la situación actual y sobre sus derechos.
- Plantear y favorecer la toma de decisiones.
- Informar sobre las redes de prevención, atención y protección frente a la violencia.
- Brindar información para que acuda al CEM u otra institución a fin que la atiendan de acuerdo a su necesidad.
- Digitar los datos en el Sistema Integrado de Registros Administrativos- SIRA de Línea 100.

iii. Plan de atención para casos de riesgo moderado y severo

Esta situación de violencia pone en riesgo la integridad física o psíquica de la persona usuaria, de sus hijas/os, familiares dependientes u otras personas.

Estas situaciones pueden ser ocasionadas por la gravedad de las lesiones que presentan, así como por otros factores, debiéndose realizar acciones inmediatas en los casos de riesgo moderado y severo. En todos los casos se registran los datos recopilados en el Sistema Integrado de Registros Administrativos - SIRA de Línea 100.

Los planes de atención deben contemplar los siguientes aspectos:

➢ **Cuando la persona consultante es la presunta víctima:**

- Explicar la situación de peligro o riesgo en que se encuentra y plantear las posibles estrategias a seguir.
- Brindar información sobre las medidas de seguridad que puede adoptar, promoviendo la toma de decisiones.
- Brindar contención emocional, según corresponda.
- Informar sobre las redes de prevención, atención y protección frente a la violencia.
- Identificar otras limitaciones. Recuérdele de otros aspectos que en ocasiones limitan la decisión de dejar el hogar[61].
- Mapear acciones previas tomadas por la víctima: intentos para retirarse del hogar, abandono del hogar o dejar a la persona agresora[62].
- Se hace la derivación administrativa al SAU, CEM u otra institución a fin de que brinden la atención especializada y acorde con sus necesidades. Se informa a la persona usuaria sobre este procedimiento.
- En casos de violencia flagrante o reciente se debe ampliar la información de contacto como dirección, referencia, teléfono, características físicas, señas particulares, entre otros; a fin de coordinar la intervención inmediata con la línea de emergencia de la Policía Nacional del Perú (105), Comisarías, Serenazgo u otras instituciones. Asimismo, la persona operadora debe mantenerse en línea y brindar contención emocional el tiempo que sea necesario.
- Asimismo, se indaga sobre el estado de salud física, a fin de coordinar

[61] Adaptado del Protocolo para la atención de llamadas por parte de profesionales de la Línea 100 del MIMP. Lima GRADE 2020. Pág. 48.
[62] Ibidem. Pág. 49.

LPDERECHO.PE

con el establecimiento de salud más cercano o solicitar el apoyo del 116 (bomberos) o 106 (SAMU), según sea el caso.

- **Cuando la persona consultante es informante:**
  - Explicar la situación de peligro o riesgo en que se encuentra la presunta víctima y plantear las posibles estrategias a seguir.
  - Brindar información sobre las medidas de seguridad que puede adoptar, de ser posible.
  - Informar sobre las redes de prevención, atención y protección frente a la violencia.
  - Se hace la derivación administrativa al SAU, CEM u otra institución a fin que brinden la atención especializada Se le informa sobre este procedimiento.
  - En casos de violencia flagrante o reciente se debe ampliar la información de contacto como dirección, referencia, teléfono, características físicas, señas particulares, entre otros a fin de coordinar la intervención inmediata con la línea de emergencia de la Policía Nacional del Perú (105), Comisarías, Serenazgo u otras instituciones.
  - Considere el siguiente cuadro comparativo respecto a las buenas y malas prácticas para la búsqueda de soluciones[63]:

Buenas prácticas	Malas prácticas
Promover que la persona usuaria jerarquice sus necesidades. Plantee distintas alternativas y estrategias para la persona usuaria a fin que ella seleccione la que considere más viable para su situación y condiciones.	Escoger la mejor la solución para el problema de la persona usuaria y decirle lo que debe hacer.
Informar sobre la prohibición de conciliación extrajudicial y en sede judicial para casos de violencia	Recomendar conciliación extrajudicial.
Proporcionar a la víctima toda la información judicial que requiera para que pueda decidir si desea emprender una acción judicial, con conocimiento de causa.	Presionar para que la víctima decida iniciar una acción judicial.

c. Consideraciones específicas de los planes de atención asociadas a la particularidad de los casos.

i. En casos de violencia sexual

Se deben considerar adicionalmente al procedimiento general los siguientes criterios:

- Informar a la persona usuaria respecto a la importancia de los elementos probatorios en este tipo de delito, como la realización inmediata del

[63] Adaptado del Protocolo para la atención de llamadas por parte de profesionales de la Línea 100 del MIMP. Lima GRADE 2020. Pág. 49.

LPDERECHO.PE

examen médico legista, la conservación de prendas de vestir, accesorios y otros.

- Recomendar a la persona usuaria que ante la posibilidad de infecciones de transmisión sexual y/o un embarazo no deseado, debe acudir inmediatamente a un centro de salud a buscar atención especializada y a recibir el kit de emergencia[64].

ii. En casos de niños, niñas y adolescentes víctimas de abuso sexual

En estos casos que un/a niño/a o adolescente se comunique a Línea 100, se utilizan los siguientes criterios:

- No debe explorar los hechos de abuso sexual, en consideración a la normatividad vigente,
- En la entrevista se debe explorar factores de riesgo que incrementen la probabilidad de recurrencia de un hecho de violencia o que pongan en peligro su vida o su salud, como la cercanía o acceso de la persona agresora a la/el niña/o y/o adolescente.
- Solicitar la siguiente información para su derivación al SAU o CEM, conforme amerite el caso:
  - Nombre del colegio donde estudia, grado, turno y dirección con referencias.
  - Nombre de una persona mayor y de confianza.
  - Averiguar si la persona de confianza vive con la/el niña/o o adolescente; en ese caso solicitaremos conversar con esta persona para coordinar su apoyo.
  - Preguntar por algún teléfono que permita contactar a esa persona.
  - Dirección y referencia para llegar hasta donde vive o donde se encuentra en ese momento la/el niña/o u adolescente afectada/o.

- En el caso de ser un hecho reciente, se recomienda a la persona adulta de confianza que el/la niño/a o adolescente evite bañarse o lavarse cualquier parte del cuerpo. Asimismo, conservar sin manipular las prendas de vestir que tenía puesta cuando sucedieron los hechos, ropa de cama u otras prendas, según corresponda.

2.3 Finalización de la llamada

La finalización de la llamada se realiza cuando la persona operadora del servicio advierta que la demanda de ayuda ha sido resuelta y perciba que la persona usuaria está más tranquila y convencida que las alternativas propuestas son viables.

Asimismo, se debe dejar el mensaje que la Línea 100 está a su disposición las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, y reconocer que buscar ayuda fue una buena decisión.

El objetivo de esta etapa es promover que la persona usuaria implemente las alternativas identificadas en su plan de atención.

[64] Resolución Ministerial N°227-2019/MINSA, que aprueba la Directiva Sanitaria N°083 MINSA/2019/DGIESP. Directiva Sanitaria para el uso del kit para la atención de casos de violencia sexual.

LPDERECHO.PE

La finalización de la llamada comprende el resumir y concluir la interacción con la persona usuaria; es decir, se resume lo tratado en la consulta telefónica, se aclaran dudas o comentarios.

En ese sentido, puede realizar las siguientes acciones:

- Realizar un resumen de lo tratado durante la consulta telefónica, recalcando las alternativas de afronte conjuntamente con la persona usuaria, así como las atribuciones que le brinda la Ley N°30364.
- Comprobar que no queden dudas o malentendidos.
- Realizar derivación, según corresponda.
- Terminar con frases positivas.
- Agradecer a la persona usuaria por su confianza y comprometerla a que acuda a buscar apoyo en la institución a la que ha sido derivada.
- Utilizar el siguiente guion de despedida: *"Señor/a (nombre de la persona usuaria) …la atendió (nombre y apellido de la persona operadora) usted llamó manifestando que… (Motivo de consulta) ante esta situación identificamos algunas alternativas que usted tratará de implementar, tendría la amabilidad de señalar cuáles son… (Recordar conjuntamente con la persona usuaria las alternativas identificadas), ¿tiene alguna duda?... Agradecemos su llamada y le recordamos que la Línea 100 está disponible las 24 horas y los 365 días del año. Si requiere alguna otra información comuníquese nuevamente que con mucho gusto cualquiera de mis compañeras o compañeros atenderá su llamada. Buenos días (tardes o noches)".*
- Solicitar a la persona usuaria mantenerse en línea a fin de contestar una breve encuesta, utilizando el siguiente guion: *"para finalizar la atención, le voy a pedir que responda dos preguntas breves que serán de utilidad para mejorar el servicio de Línea 100".*

  Se debe considerar que por las características de las llamadas no todas podrán responder la encuesta, en casos como violencia sexual, violencia física en flagrancia y llamadas en crisis o llamadas de niños/as y adolescentes.
- Esperar que la persona usuaria cuelgue el teléfono.

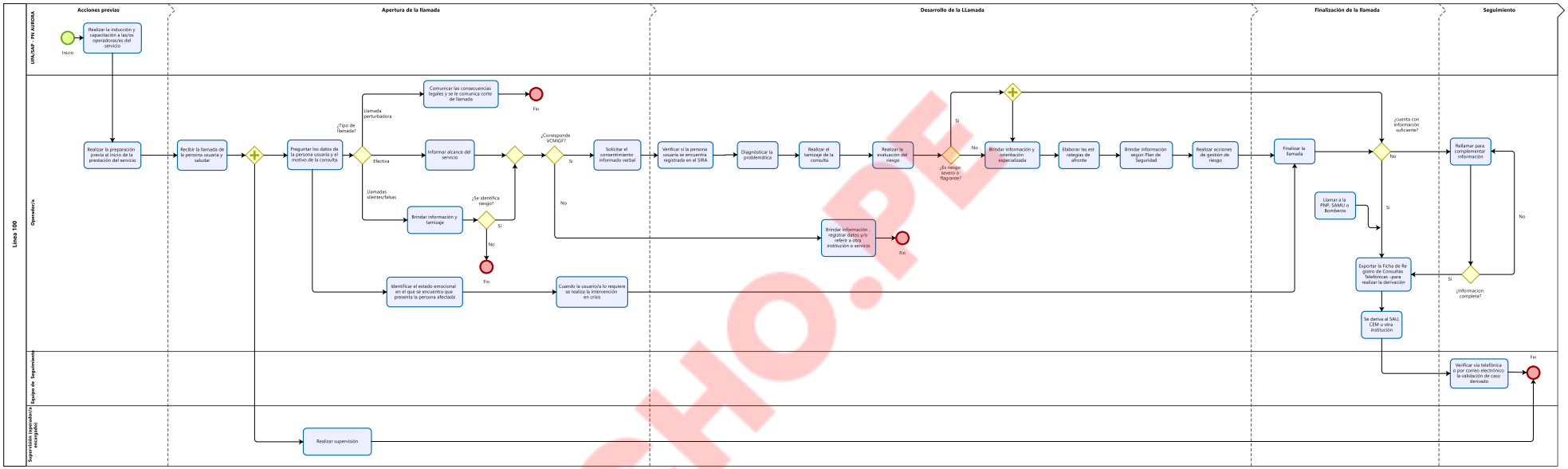
Considere el siguiente cuadro comparativo en cuanto a las buenas y malas prácticas para el cierre de las llamadas[65]:

Buenas prácticas	Malas prácticas
Hacer que las llamadas duren el tiempo necesario para identificar y atender las necesidades de las personas usuarias. Por supuesto, existen excepciones.	Hacer que las llamadas se extiendan innecesariamente, redundando en la información brindada.
Trabajar con directorios de servicios o guías de recursos actualizados para la remisión de la persona al servicio o institución que atienda las necesidades identificadas durante la comunicación.	Trabajar con un directorio de servicios que no se actualice periódicamente.

[65] Adaptado del Protocolo para la atención de llamadas por parte de profesionales de la Línea 100 del MIMP. Lima GRADE 2020. Pág. 54.

LPDERECHO.PE

2.4 Flujograma de atención telefónica



LPDERECHO.PE

2.5 Seguimiento y evaluación

2.5.1 Derivación administrativa

Consiste en la remisión de la ficha de derivación de casos de la Línea 100, al término de la llamada. Es decir, luego de realizar las coordinaciones telefónicas requeridas para salvaguardar la integridad de la persona afectada por hechos de violencia contra las mujeres o integrantes del grupo familiar o violencia sexual en situación de riesgo leve, moderado o severo, para lo cual la persona operadora realiza las siguientes acciones:

1. Verificar que la Ficha de Registro de Consultas Telefónicas – Línea 100, sea derivada conteniendo información suficiente y de calidad a fin de identificar y ubicar a la persona afectada (datos de la persona afectada, dirección completa (departamento, provincia, distrito), referencia domiciliaria, datos de la persona informante preferentemente)
2. Consignar en la Ficha de Registro de Consultas Telefónicas – Línea 100 el motivo de la consulta, hechos de violencia recientes, antecedentes relacionados a la dinámica de la violencia, factores de riesgo de la persona víctima y de la persona agresora, factores protectores y ambientales, nivel y gestión de riesgo.
3. Enviar la Ficha de Derivación - Línea 100 a los servicios de atención del Programa Nacional AURORA (Centros Emergencia Mujer o Servicio de atención Urgente), así como los servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (DIPAM o UPE).

   En la perspectiva de la mejora continua de procesos el/la Supervisor/a, persona encargada de la supervisión y/o quien haga sus veces, puede solicitar a la persona operadora responsable de un caso, el envío previo de la ficha a fin de verificar si contiene la información necesaria para su derivación.

2.5.2 Seguimiento administrativo

El personal encargado de la derivación y seguimiento de casos de Línea 100 revisa y actualiza de manera diaria el Sistema Integrado de Registro Administrativa – SIRA Línea 100; con la finalidad de verificar si los casos derivados a los Centros Emergencia Mujer – CEM y Servicio de Atención Urgente – SAU fueron validados por dichos servicios.

Para tal efecto, el personal encargado realiza las siguientes acciones:

1. Coordinar vía telefónica con los Centros Emergencia Mujer – CEM y Servicio de Atención Urgente – SAU el envío del reporte de casos validados, mediante correo electrónico.
2. Actualizar el Sistema Integrado de Registro Administrativa – SIRA Línea 100 con la información proporcionada.
3. Reportar a la Coordinación de Línea 100 la actualización del Sistema Integrado de Registro Administrativa – SIRA, el último día de cada mes.

2.5.3 Supervisión de la atención

Esta actividad es desarrollada por un operador/a experimentado/a de cada turno y con las competencias necesarias para asumir dicho cargo, el cual es designado mediante un memorando.

LPDERECHO.PE

La Supervisión consiste en verificar la adecuada atención brindada por la persona operadora de Línea 100 en cuanto a la actitud, la calidad de la información brindada a la persona usuaria y la gestión del caso; esta se materializa a través de la co-escucha aleatoria realizada por el/la supervisor/a encargado/a quien intercepta la llamada de la persona operadora de forma inopinada. Este ejercicio se realiza como máximo a tres personas operadoras por turno.

Además, el/la Supervisor/a encargado/a realiza las siguientes acciones:

1. Brinda asistencia técnica al personal que opera el servicio, el cual se realiza en la modalidad presencial y/o remota.
2. Monitorea la atención telefónica brindada por los operadores de Línea 100.
3. Vigila el cumplimiento de las normas técnicas, lineamientos, guías, directivas, protocolos y procedimientos vinculados a la atención telefónica.
4. Socializa la información y documentos enviados por el Programa Nacional AURORA con los/as operadores/as de Línea 100.
5. Verifica el funcionamiento de los dispositivos tecnológicos asociados a la provisión de servicios, gestionando con la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación – UTIC del Programa Nacional AURORA, en los casos que se presente algún inconveniente con la plataforma correspondiente para el ingreso de la llamada y otros, para su revisión.
6. Propone a el/la Coordinador/a de Línea 100 estrategias o acciones para mejorar la prestación del servicio y comunicarle sobre las situaciones y/o inconvenientes que se presentan durante el servicio.
7. Elabora informes a requerimiento de la Coordinación del Servicio de Línea 100 o la Subunidad de Atención y Protección del Programa Nacional AURORA.

2.5.4 Coordinación del servicio:

Esta actividad está a cargo de un/a Coordinador/a de Línea 100; quien cumple las siguientes actividades:

1. Planifica, organizar, desarrollar, dirigir y coordinar las actividades del equipo de profesionales de Línea 100; de acuerdo a los lineamientos, guías, manuales y directivas vigentes, proponiendo acciones e iniciativas tendientes a mejorar los procesos y actividades operativas del Servicio de Línea 100.
2. Elabora informes de gestión, plan de trabajo y propuestas de mejora del servicio.
3. Coordina con las áreas técnicas y administrativas del Programa Nacional AURORA para la ejecución de las actividades contempladas en el Plan Operativo Institucional (POI), y verificar el cumplimiento de las metas asignadas a la Línea 100.
4. Hace seguimiento a los indicadores del Plan Anual de Seguimiento y Evaluación, incorporando mejoras para el logro de las metas, y acciones de seguimiento para el cumplimiento de los objetivos del servicio.
5. Evalúa e informar periódicamente a la Subunidad de Atención y Protección, sobre los logros y dificultades que se presentan en el servicio, recomendando las posibles soluciones a implementar.
6. Realiza visitas inopinadas en los distintos turnos de atención en los que presta servicio Línea 100 para verificar el adecuado funcionamiento del servicio.

LEDERECHO.PE

7. Propone a la Subunidad de Atención y Protección los temas de la capacitación para la asistencia técnica a todos los profesionales del servicio de Línea 100, conforme se señala en el POI.
8. Da conformidad a las papeletas de los profesionales en el Módulo de Asistencia y Boletas del Programa Nacional AURORA.
9. Consolida los reportes e informar mensualmente al MTC las llamadas malintencionadas conforme el Decreto Legislativo N°1277.
10. Participa en las diferentes actividades que le designe la Subunidad de Atención y Protección.

DISPOSICIONES FINALES

Las personas operadoras de Línea 100 deben tener presente que:

1. Es inaceptable cualquier argumentación que afirme o de pie a que se prive a las personas de protección legal e institucional frente a actos de violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar o violencia sexual.
2. La intervención no puede darse desde una actitud de neutralidad hacia las conductas violentas; no se puede alegar tradiciones o costumbres ni criterios religiosos para permitir o tolerar forma alguna de violencia.
3. Está prohibido involucrar al público usuario en acciones de cualquier naturaleza para beneficio propio, bajo responsabilidad.
4. Quién omite, rehúsa o retarda algún acto a su cargo, en los procesos originados por hechos que constituyen actos de violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar o violencia sexual comete delito sancionado en los artículos 377 o 407 del Código Penal, según corresponda[66], los mismos que se aplican con prescindencia de los procesos administrativos que correspondan.

LPDERECHO.PE

[66] Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, publicada el 23 de noviembre del 2015.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Apoyo social
Vínculos entre individuos o grupos que sirven para mejorar el afrontamiento cuando uno se enfrenta a situaciones de stress, reto o privación. Incluye el apoyo emocional (muestras de empatía, amor y confianza), instrumental (conductas dirigidas a solucionar el problema de la persona apoyada) e informativo (proporcionar información útil para afrontar el problema).

Canalización
Es el momento en el que la persona operadora proporciona a las personas usuarias los datos de contacto de la/s instituciones/organizaciones especializadas para su atención de manera precisa, acorde con la problemática, tomando en cuenta la cercanía con su domicilio, urgencia, disponibilidad, gratuidad, entre otros, donde pueden encontrar servicios complementarios[67].

Caso
Toda situación de violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar o violencia sexual reportados a la Línea 100 por las personas afectadas o por terceros, cuyos datos son registrados en la Ficha correspondiente.

Ciclo de la violencia
Leonor Walker explica la característica cíclica de la violencia, la cual se repite de manera sistemática, con variaciones en la intensidad y frecuencia (Las Mujeres Maltratadas: 1979). Este ciclo consta de 3 fases:

- **Acumulación de tensión**
  Es el inicio del ciclo, en el cual se empiezan a dar las primeras manifestaciones de violencia familiar, las cuales en su gran mayoría suelen ser psicológicas. Esta situación de acumulación del disgusto y disconformidad se manifiesta por la acción u omisión de la víctima, causando el inicio de la siguiente fase.
- **Episodio violento**
  También llamada "Agresión". En esta segunda fase el/la agresor/a descarga su tensión en el/la afectado/a, ejerciendo agresiones físicas, psicológicas y sexuales.
- **Arrepentimiento**
  Conocida también como "Remisión", "Reconciliación" o "Luna de miel". Esta fase se caracteriza por el arrepentimiento del agresor ante la violencia ejercida, en el cual pide perdón a el/ la afectado/a, prometiendo que esta situación no se volverá a propiciar.

Consejería[68]
Proceso de análisis y apoyo mediante el cual la persona operadora del servicio, a través de la escucha y la contención emocional, explora junto con la persona usuaria el motivo de consulta, la situación en la que se encuentra y analiza alternativas de solución a la situación de violencia.

Contención emocional
Procedimiento que tiene como objetivo tranquilizar y estimular la confianza de la persona que se encuentra afectada por una fuerte crisis emocional, que puede derivar en conductas perturbadoras.

[67] Adaptado de CONOCER. Estándar de Competencia. México.
[68] Glosario de términos del Protocolo de Atención del Centro de Emergencia Mujer, aprobado el 29 de marzo del 20201, mediante RM N°100-2021-MIMP.

LPDERECHO.PE

La realiza un profesional especializado y puede ser la acción precedente y/o simplificar la contención farmacológica.[69]

Crisis
Una crisis es un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por una incapacidad del individuo para manejar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas, y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo[70]

Datos personales
Es toda forma numérica alfabética, grafica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo sobre una persona natural que la identifica o las hace identificable a través de medios que pueden ser razonablemente utilizables[71]. El tratamiento de datos personales se sujeta a las disposiciones establecidas en la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales.

Datos sensibles
Son los datos personales constituidos por los datos biométricos que por sí mismo pueden identificar al titular; datos referidos a la vida íntima, salud física y mental, vida sexual, ingresos económicos, al origen racial o étnico, a los datos biométricos, opiniones o convicciones políticas, religiosas, filosóficas o morales, afiliación sindical; e información relacionada a hechos o circunstancias de su vida afectiva o familiar que brinda la usuaria o el usuario que acude al servicio para la intervención del caso[72]. El tratamiento de datos sensibles se sujeta a las disposiciones establecidas en la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales

Derivación
Es un procedimiento administrativo por el cual la persona operadora de la Línea 100, traslada el caso de las personas usuarias para la atención especializada y oportuna en el Servicio de Atención Urgente (SAU), Centro Emergencia Mujer (CEM) u otros servicios públicos complementarios.

Detectar
Reconocer o identificar la existencia de una situación susceptible de ser un caso de violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar o contra cualquier otra persona afectada por violencia sexual.

Diagnóstico
Análisis para determinar el carácter de una situación y sus tendencias. Esta determinación se realiza sobre la base de información recogida y ordenada sistemáticamente, que permiten juzgar mejor lo que está pasando.

LPDERECHO.PE

[69] Chile. Ministerio de Salud (2003). *Norma General Técnica sobre Contención en Psiquiatría*, Santiago de Chile. Departamento de Salud de las Personas.
[70] SLAIKEU, Karl A 2000. Intervención en Crisis. 2ª reimpresión – México: Editorial el Manual Moderno.
[71] Página 09, Directiva N° 001-2020-MIMP-AURORA-DE aprobada mediante Resolución Dirección Ejecutiva N°012-2020-MIMP-AURORA-DE Norma para la Protección de Datos Personales Contenidos en los Bancos de Datos de los Registros Administrativos de los Servicios del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra Las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar-Aurora.
[72] Página 09, Directiva N° 001-2020-MIMP-AURORA-DE aprobada mediante Resolución Dirección Ejecutiva N°012-2020-MIMP-AURORA-DE Norma para la Protección de Datos Personales Contenidos en los Bancos de Datos de los Registros Administrativos de los Servicios del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra Las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar-Aurora.

Emergencia
Accidente o hecho que se produce de manera inesperada y que supone la entrada en un estado de gravedad y peligro extremo que normalmente demanda el auxilio o asistencia inmediata por parte de personal especializado.

Entorno familiar[73]
Son aquellas personas que conviven entre sí, unidas por un vínculo biológico o adoptivo, que generan entre ellas vínculos de afecto y protección mutuos. El entorno familiar condiciona a las personas que lo integran de acuerdo a los vínculos que allí se generan, si éste es poco apropiado influenciará negativamente en la persona.

Entrevista
Es una conversación y/o relación interpersonal entre dos o más personas, con unos objetivos determinados, en la que alguien solicita ayuda y otro la ofrece, lo que configura una diferencia explícita de roles en los intervinientes. Estos roles marcan una relación asimétrica, puesto que uno es el experto, el profesional, y otro es el que necesita de su ayuda.[74].Sullivan (1954) y Pope (1979).

Estabilidad emocional[75]
Dimensión de la personalidad que caracteriza a quien es tranquilo, confiado, seguro, a diferencia del que es nervioso, deprimido e inseguro. Explica la tendencia de algunas personas a ser más vulnerables a trastornos psicológicos ante situaciones estresantes.

Estrategia de afrontamiento
Son esquemas mentales intencionales de respuesta (cognitiva, emocional o conductual) dirigidos a manejar (dominar, tolerar, reducir, minimizar) las demandas internas y ambientales, y los conflictos entre ellas, que ponen a prueba o exceden los recursos de la persona.

Factor de riesgo[76]
Son manifestaciones o características medibles u observables que con su sola presencia incrementan la probabilidad de recurrencia de los hechos de violencia o hechos que pongan en peligro la vida y la salud de la persona afectada.

Factor protector[77]
Son todas las manifestaciones o características medibles u observables que con su sola presencia disminuyen la probabilidad de recurrencia de un hecho de violencia o hechos que pongan en peligro la vida y la salud de la persona afectada.

Ficha de derivación
Escrito en papel u otro tipo de soporte que permite registrar los datos con el que un tercero, o institución deriva o notifica un presunto caso de violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar o contra cualquier otra persona afectada por violencia sexual.

---

[73] Glosario de términos del Protocolo de Atención del Centro de Emergencia Mujer, aprobado el 29 de marzo del 20201, mediante RM N°100-2021-MIMP.
[74] Extraído de Maganto, C. y Cruz S. (2016). *La entrevista psicológica*
[75] Glosario de términos del Protocolo de Atención del Centro de Emergencia Mujer, aprobado el 29 de marzo del 20201, mediante RM N°100-2021-MIMP.
[76] Glosario de términos del Protocolo de Atención del Centro de Emergencia Mujer, aprobado el 29 de marzo del 20201, mediante RM N°100-2021-MIMP.
[77] Glosario de términos del Protocolo de Atención del Centro de Emergencia Mujer, aprobado el 29 de marzo del 20201, mediante RM N°100-2021-MIMP.

LPDERECHO.PE

Identificación del nivel de riesgo
Valoración que a través de una entrevista semi estructurada, permite identificar la presencia de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar, su gravedad y la probabilidad de su incremento.

Impacto[78]
El impacto son las consecuencias que puede ocasionar a la persona afectada por hechos de violencia la materialización del riesgo.

Intervención[79]
Conjunto de procedimientos y acciones dirigidas a brindar atención integral a las personas usuarias involucradas en situaciones de violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar o contra cualquier otra persona afectada por violencia sexual.

LGBTI[80]
Son las siglas que se utilizan para describir a los diversos grupos de personas que no se ajustan a las nociones convencionales o tradicionales de los roles de género masculinos y femeninos, es decir, corresponde a los términos Lesbiana, Gay, Bisexual, Trans e Intersexual. Se utiliza esta sigla de forma indistinta sin que ello suponga desconocer otras manifestaciones de expresión de género, identidad de género u orientación sexual. En diferentes culturas pueden utilizarse otros términos para describir a las personas que se autoidentifican o expresan identidades de género.

Orientación sexual
Se refiere a la capacidad de cada persona de tener una profunda atracción emocional, afectiva o sexual por individuos de sexo/género diferente, del mismo sexo/género o de más de un sexo/género, así como tener relaciones íntimas y sexuales con esas personas.
Básicamente hay tres orientaciones sexuales preponderantes: por el mismo sexo/género (homosexualidad), por el sexo/género opuesto (heterosexualidad), o por los dos sexos/géneros (bisexual).

Persona afectada
Se refiere a la persona que de manera directa o indirecta es víctima de violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar o por violencia sexual.

Persona usuaria
Se refiere a la persona que requiere y obtenga la prestación del servicio de Línea 100.

Persona operadora
Se refiere al personal responsable de atender las llamadas telefónicas que ingresan al servicio de Línea 100.

LPDERECHOS.PE

[78] Glosario de términos del Protocolo de Atención del Centro de Emergencia Mujer, aprobado el 29 de marzo del 20201, mediante RM N°100-2021-MIMP.
[79] Glosario de términos del Protocolo de Atención del Centro de Emergencia Mujer, aprobado el 29 de marzo del 20201, mediante RM N°100-2021-MIMP.
[80] Glosario de términos del Protocolo de Atención del Centro de Emergencia Mujer, aprobado el 29 de marzo del 20201, mediante RM N°100-2021-MIMP.

Persona en condición de vulnerabilidad [81]
Grado en que una persona puede ser influenciada por factores externos o internos, en razón de un estado emocional o cognitivo o de otros factores personales como la edad, sexo o discapacidad en determinadas culturas, o de su contexto, como la pobreza, el aislamiento u otro.

Provisión del servicio
Son todas las actividades conducentes a proporcionar el servicio de la Línea 100 a una persona usuaria.

Red social[82]
Tejido de relaciones e interacciones que se establecen con una finalidad y se interconectan a través de líneas o trabajo en conjunto. Los puntos de la red son las personas o grupos.

Redes de soporte familiar[83]
Vínculos y relaciones familiares que brindan amparo familiar ante cualquier coyuntura de crisis y que activan mecanismos de apoyo, refugio y lazos de solidaridad. La familia, como institución social, es un sistema de fuerzas, constituye un núcleo de soporte y apoyo para sus miembros y la comunidad.

Redes de soporte social
Constituida por todas aquellas relaciones significativas que una persona establece cotidianamente a lo largo de su vida. La persona es el centro de si proa res, siendo parte de sus relaciones, si familiares, sus amigos, vecinos, las organizaciones de donde participan y con las que se relaciona.

Responsables del tratamiento de datos personales[84]
La Subunidad de Información, Seguimiento, Evaluación y Gestión del Conocimiento – SISEGC es la encargada de la gestionar, supervisar y evaluar los procesos relacionados a la gestión de la información y gestión del conocimiento, así como los procesos de seguimiento, evaluación y comunicación de resultados de los servicios y acciones del Programa Nacional AURORA.

Revictimización
Efectos producidos por la intervención del sistema social, judicial o policial en la investigación de un hecho de violencia o en el trato hacia la víctima. Es una segunda experiencia de victimización, posterior a la vivencia del hecho de violencia, si en el contacto con el sistema, la persona usuaria experimenta la sensación de recibir trato objetivamente; de desconocimiento de su calidad de sujeto de derechos; de pérdida de tiempo y excesiva burocratización; de incredulidad por parte de los operadores del sistema y/o simplemente de ser ignorado/a, entre otros[85] .

LPDERECHO.PE

[81] Glosario de términos del Protocolo de Atención del Centro de Emergencia Mujer, aprobado el 29 de marzo del 20201, mediante RM N°100-2021-MIMP.
[82] Glosario de términos del Protocolo de Atención del Centro de Emergencia Mujer, aprobado el 29 de marzo del 20201, mediante RM N°100-2021-MIMP.
[83] Glosario de términos del Protocolo de Atención del Centro de Emergencia Mujer, aprobado el 29 de marzo del 20201, mediante RM N°100-2021-MIMP.
[84] Directiva N° 001-2020-MIMP-AURORA-DE "Normas para la protección de datos personales contenidos en los bancos de datos de los registros administrativos de los servicios del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar – AURORA", aprobada por RDE 12-2020-MIMP-AURORA-DE.
[85] Adaptado de Orientaciones para la Prevención de la Victimización secundaria y la Protección de Identidad de las Víctimas y Testigos con Medios de Comunicación Social (p. 3). División Nacional de Atención a Víctimas y Testigos, Fiscalía Nacional, Santiago, 2005.

Retroalimentación de la información
Se considera retroalimentación al proceso de retorno de información, a través del cual se hace una recopilación de lo conversado, con la finalidad de aclarar el panorama de la persona usuaria o consultante, favoreciendo la mejor toma de decisiones.
En algunos casos las personas usuarias necesitan escuchar esta retroalimentación porque sienten que han sido acogidas, escuchadas y entendidas. En otros casos la retroalimentación ayuda a la persona usuaria a ordenar mejor su pensamiento, lo cual es muy importante para las acciones a desarrollar.

Riesgo
El riesgo es la probabilidad de ocurrencia de un hecho de violencia que tenga impacto sobre la persona.

Seguimiento[86]
Proceso analítico que, mediante un conjunto de actividades, permite registrar, recopilar, medir, procesar y analizar información que revela la marcha o desarrollo de una actividad programada.

Situación de riesgo de desprotección familiar
Es la situación en la que se encuentra una niña, niño o adolescente donde el ejercicio de sus derechos es amenazado o afectado, ya sea por circunstancias personales, familiares o sociales, que perjudican su desarrollo integral sin revestir gravedad, y no son o no pueden ser atendidos por su familia. Esta situación requiere la actuación estatal adoptando las medidas necesarias para prevenir la desprotección familiar, sin que en ningún caso justifique la separación de la niña, niño o adolescente de su familia de origen.

Situación de desprotección familiar
Es la situación que se produce de hecho a causa del incumplimiento o del imposible o inadecuado desempeño de los deberes de cuidado y protección por parte de los responsables del cuidado de los niños, niñas y adolescentes y que afecta gravemente el desarrollo integral de una niña, niño o adolescente.
La situación de desprotección familiar tiene carácter provisional e implica la separación temporal de la niña, niño o adolescente de su familia para su protección, así como el apoyo especializado a la familia para la remoción de las circunstancias que la motivaron, aplicando las medidas de protección apropiadas establecidas en esta ley, promoviendo la reintegración familiar. En el caso de hermana o hermano cabeza de familia no implica la separación temporal de su familia.

Tratamiento de datos personales
Cualquier operación o procedimiento técnico, automatizado o no, que permite la recopilación, registro, organización, almacenamiento, conservación, elaboración, modificación, extracción, consulta, utilización, bloqueo, supresión, comunicación por transferencia o por difusión o cualquier otra forma de procesamiento que facilite el acceso, correlación o interconexión de datos personales.

Urgencia
Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), urgencia se puede definir como la aparición fortuita en cualquier lugar o actividad de un problema de causa diversa y gravedad variable que genera la conciencia de una necesidad inminente de atención por parte del sujeto que lo sufre o de

[86] Glosario de términos del Protocolo de Atención del Centro de Emergencia Mujer, aprobado el 29 de marzo del 20201, mediante RM N°100-2021-MIMP.

LPDERECHO.PE

su familia. Según la OMS, urgencia también es definida como la patología cuya evolución es lenta y no necesariamente mortal, pero que debe ser atendida en seis horas como máximo, para evitar complicaciones mayores.

Víctima[87]

Se considera víctima directa a la mujer durante todo su ciclo de vida o integrante del grupo familiar que ha sufrido daño ocasionado por cualquier acción u omisión identificada como violencia; además, se considera víctima indirecta a las niñas, niños y adolescentes, que hayan estado presentes en el momento de cualquier acción u omisión identificada como violencia, o que hayan sufrido daños por haber intervenido para prestar asistencia a la víctima o por cualquier otra circunstancia en el contexto de la violencia. Asimismo, se considera víctimas indirectas a las niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad dependientes de la víctima; hijas/hijos mayores de edad que cursen estudios y personas mayores de edad dependientes de la víctima; teniendo en cuenta el caso en particular, a las y los demás integrantes del grupo familiar.

LPDERECHO.PE

[87] Adaptado de los artículos 5°, 6° y 8° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 30364 "Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar".

ANEXOS

LPDERECHO.PE

Anexo 1: Descripción de los factores de riesgo

De la Presunta Persona Agresora
Realiza actos de violencia física que puedan causar lesiones: Evaluar si existe la probabilidad que los actos de violencia puedan provocar lesiones o daño físico o la muerte.
Realiza actos de violencia física en presencia de los/las hijos/as u otros familiares: Evaluar si los hechos de violencia física son realizados en presencia de los hijos/as u otros miembros de la familia.
Amenaza con objetos peligrosos o con armas de cualquier tipo: Realizar actos intimidatorios utilizando objetos o armas con los que se puede causar daño o provocar la muerte de la persona usuaria.
Posee y tiene acceso a armas de fuego: Poseer o tener acceso a armas de fuego con los que puede atacar a la persona usuaria, causarle daño o la muerte.
Ha realizado amenazas graves o de muerte en el último mes: Son las amenazas que ponen en peligro la vida y la salud de la persona usuaria por los hechos de violencia, realizadas en el último mes.
Se identifica un aumento de frecuencia y gravedad de los episodios violentos en el último mes: Es el incremento del número de veces que se repite un hecho de violencia por unidad de tiempo y es evaluar la capacidad del impacto negativo de la violencia en la persona usuaria o de provocar daño en ella; en el último mes.
Tiene acceso a la persona usuaria: Evaluar si la presunta persona agresora tiene acceso a la persona usuaria considerando su vulnerabilidad.
Tiene la intención clara de causar lesiones graves o muy graves: Evaluar si existe voluntad clara por parte de la persona agresora de causar lesiones graves o muy graves a la persona usuaria.
Ha perpetrado tentativa de feminicidio: Es cuando el agresor lleva a cabo actos encaminados a quitarle la vida a la mujer, pero no logra tal cometido porque la víctima sobrevive al ataque.
Ha perpetrado agresiones sexuales en la relación de pareja: Atentar contra la libertad sexual de la persona usuaria en la relación de pareja que por lo general está asociada a otros tipos de violencia.
Violenta a las/los hijos/as u otros miembros de la familia: Evaluar si en los hechos de violencia de pareja existen otras personas afectadas como los

LPDERECHO.PE

hijos/as u otros miembros de la familia.
Incumple medidas de protección (órdenes de alejamiento, retiro de hogar, etc.): Indagar si la presunta persona agresora ha incumplido recientemente medidas de protección como las órdenes de alejamiento, retiro del hogar, etc.
Tiene conducta vigilante y/o celos patológicos: La persona agresora mantiene la idea delirante con absoluta convicción de que está siendo engañada por su pareja a pesar de que la lógica o la evidencia muestren lo contrario, en ocasiones llegan al extremo de ser fantasiosas. La persona puede presentar síntomas depresivos intermitentes, o incluso un cuadro completo de depresión, puede experimentar intolerancia, irritabilidad extrema, agresividad y confrontación que no se limita a su pareja, ni a su familia, sino que se extiende a su círculo social. Asimismo, presenta ansiedad y preocupación constante por la pareja y sus acciones, actitudes paranoicas y violentas con su pareja, aislamiento del grupo familiar y social, necesidad de estar junto a su pareja todo el tiempo, sospechas constantes de ser víctima de un engaño amoroso, sentimientos constantes de abandono, baja autoestima e inseguridad.
Tiene historial de conductas violentas con la pareja anterior: Se advierte que la presunta persona agresora tiene antecedentes de haber ejercido violencia con las parejas anteriores.
Tiene historial de conductas violentas con otras personas (amigos/as, vecinos/as, compañeros/as de trabajo, etc.): Se advierte que la presunta persona agresora tiene antecedentes de haber ejercido violencia con otras personas (amigos/as, vecinos/as, compañeros/as de trabajo, etc.), en el espacio público.
Abuso en el consumo de alcohol[88]: El abuso en el consumo de alcohol conlleva al deterioro o malestar clínicamente significativos, que se manifiesta al menos por dos de los hechos siguientes en un plazo de 12 meses: 1. Se consume alcohol con frecuencia en cantidades superiores o durante un tiempo más prolongado del previsto. 2. Existe un deseo persistente o esfuerzos fracasados de abandonar o controlar el consumo de alcohol. 3. Se invierte mucho tiempo en las actividades necesarias para conseguir alcohol, consumirlo o recuperarse de sus efectos. 4. Ansias o un poderoso deseo o necesidad de consumir alcohol. 5. Consumo recurrente de alcohol que lleva al incumplimiento de los deberes fundamentales en el trabajo, la escuela o el hogar. 6. Consumo continuado de alcohol a pesar de sufrir problemas sociales o interpersonales persistentes o recurrentes, provocados o exacerbados por los efectos del alcohol. 7. El consumo de alcohol provoca el abandono o la reducción de importantes

[88] Asociación Americana de Psiquiatría. Guía de consulta de los criterios diagnósticos del DSM-5. Arlington, 2013. Traducción: Burg Translations, Inc, Chicago (EEUU). 2014

LPDERECHO.PE

actividades sociales, profesionales o de ocio. 8. Consumo recurrente de alcohol en situaciones en las que provoca un riesgo físico. 9. Se continúa con el consumo de alcohol a pesar de saber que se sufre un problema físico o psicológico persistente o recurrente probablemente causado o exacerbado por el alcohol. 10. Tolerancia, definida por alguno de los siguientes hechos: a. Una necesidad de consumir cantidades cada vez mayores de alcohol para conseguir la intoxicación o el efecto deseado. b. Un efecto notablemente reducido tras el consumo continuado de la misma cantidad de alcohol. 11. Abstinencia, manifestada por alguno de los siguientes hechos: a. Presencia del síndrome de abstinencia característico del alcohol (véanse los Criterios A y B de la abstinencia de alcohol). **b.** Se consume alcohol (o alguna sustancia muy similar, como un benzodiacepina) para aliviar o evitar los síntomas de abstinencia.
Consumo de drogas: Es ingerir o autoadministrarse una sustancia vegetal o química, que, al ingresar al organismo, altera el Sistema Nervioso Central (SNC), provocando efectos nocivos en el resto del organismo. Su uso continuo y prolongado puede producir tolerancia y/o abstinencia; resultando eventualmente en abuso y dependencia.
Tiene antecedentes de enfermedad mental con abandono de tratamiento psiquiátrico o psicológico: La persona agresora tiene antecedentes de enfermedad mental diagnosticada y que haya abandonado el tratamiento psiquiátrico o psicológico.
Presenta conductas de crueldad, de desprecio a la víctima y de falta de arrepentimiento: Es realizar conductas como la respuesta emocional de obtención de placer en el sufrimiento y dolor de otros o la acción que innecesariamente causa tal sufrimiento o dolor por las que no tiene muestras de arrepentimiento.
Negativa rotunda a la separación: La presunta persona agresora se opone terminantemente a la separación de su pareja (usuaria).
Tiene antecedente policial/judicial/penal: Historia violenta, antisocial o delictiva con antecedentes policiales, judiciales o penales.
Es madre/padre negligente: Madre/padre que por acción u omisión expone a grave peligro y/o genera daño físico y/o psicológico a su hijo/a.
Presenta limitación física, intelectual o emocional de la persona cuidadora que afecta la capacidad para atender al niño/a: Limitación física, intelectual o emocional de la persona cuidadora que afecta severamente las habilidades para la crianza del niño/a.
Es una madre o padre adolescente que no cuentan con redes de apoyo

LPDERECHO.PE

idóneas: Madre o padre adolescente sin red familiar o social idónea. Madre o padre adolescente cuidador/a que vive con familia extensa pero donde nadie asume una responsabilidad clara sobre la niña o niño afectada/o.
Tiene una historia personal de maltrato/abandono en la persona cuidadora que afecta el actual cumplimiento de su rol parental: Experimentación por parte del cuidador de maltrato/abandono en su propia infancia y repercusión de ello en el cumplimiento actual del rol parental.
Presenta una respuesta negativa de las personas cuidadoras ante la intervención: Está relacionado con el grado de conciencia del problema y motivación de cambio mostrados por las personas cuidadoras ante la intervención, teniendo una disposición negativa.

LPDERECHO.PE

De la Persona usuaria
Carencia de red familiar y social: Carencia de una red familiar y/o social idónea, es decir que manifieste su disposición de apoyo a la persona usuaria; que la vivienda tenga las condiciones mínimas de seguridad y preferentemente sea un lugar desconocido por la persona agresora; que los integrantes de la red familiar no presenten problemas de violencia ni estén denunciados por otros hechos que constituyan delito y que cuenten con las condiciones económicas mínimas para apoyar a la persona usuaria.
Depende económica de la presunta persona agresora (personas adultas): Es cuando la persona usuaria adulta está subordinada por razones económicas a otra persona adulta.
Justifica o resta importancia a las agresiones sufridas: Expresar razones para probar que la violencia es necesaria y que no es responsabilidad de la presunta persona agresora.
Ha presentado intentos de retirar denuncias previas, desistir en la decisión de abandonar, denunciar a la persona agresora e imposibilidad de continuar con las denuncias previamente realizadas: Procurar o pretender retirar denuncias previas o desistir en la decisión de abandonar o denunciar a la persona agresora o estar imposibilitado de continuar con la tramitación de las denuncias.
Ha iniciado recientemente una nueva relación de pareja tras separarse de la presunta persona agresora: La persona usuaria inicia una nueva relación de pareja después de separarse de la presunta persona agresora.
Presenta aislamiento: La persona usuaria se aparta de las redes familiares y sociales, manteniendo una débil comunicación y trato. Este factor es provocado por la subordinación de la persona usuaria a la presunta persona agresora.
Presenta vulnerabilidad (Pre-escolar, persona adulta mayor, gestante, enfermedad grave): Es una condición que da cuenta de una probabilidad mayor de sufrir un daño, es una condición de riesgo de los pre escolares, persona adulta mayor, gestantes y personas que tienen enfermedad grave; relacionada con el acceso de la presunta persona agresora a la persona usuaria, edad y visibilidad por parte de la comunidad, capacidad para protegerse y cuidarse a sí mismo, características comportamentales y salud física, mental y estado cognitivo.
Es una persona con discapacidad: Es aquella condición bajo la cual ciertas personas presentan alguna deficiencia física, mental, intelectual o sensorial.

LPDERECHO.PE

Depende emocionalmente de la presunta persona agresora: La dependencia emocional se define como un patrón persistente de necesidades emocionales insatisfechas de la persona usuaria que intentan cubrir de una forma desadaptativa con otras personas, es una necesidad afectiva extrema que una persona siente hacia otra. Se caracterizan por tener relaciones basadas en la sumisión y subordinación; existe una necesidad excesiva del otro, lo que se traduce como un deseo irrefrenable de acceso constante a él; Si la persona amada no está disponible o si no se obtiene de ella las manifestaciones de afecto deseadas se produce un sufrimiento; necesidad de aprobación y preocupación excesiva de agradarle; miedo o pánico de perder la pareja; baja autoestima, etc.
Tiene la percepción de peligro de muerte en el último mes: Sensación interior que tiene la persona usuaria como resultado de una impresión material hecha por sus sentidos sobre el riesgo o posibilidad inminente de que la presunta persona agresora pueda matarla.
Abuso en el consumo de alcohol[89]: El abuso en el consumo de alcohol conlleva al deterioro o malestar clínicamente significativos, que se manifiesta al menos por dos de los hechos siguientes en un plazo de 12 meses: 1. Consume alcohol con frecuencia en cantidades superiores o durante un tiempo más prolongado del previsto. 2. Existe un deseo persistente o esfuerzos fracasados de abandonar o controlar el consumo de alcohol. 3. Se invierte mucho tiempo en las actividades necesarias para conseguir alcohol, consumirlo o recuperarse de sus efectos. 4. Ansias o un poderoso deseo o necesidad de consumir alcohol. 5. Consumo recurrente de alcohol que lleva al incumplimiento de los deberes fundamentales en el trabajo, la escuela o el hogar. 6. Consumo continuado de alcohol a pesar de sufrir problemas sociales o interpersonales persistentes o recurrentes, provocados o exacerbados por los efectos del alcohol. 7. El consumo de alcohol provoca el abandono o la reducción de importantes actividades sociales, profesionales o de ocio. 8. Consumo recurrente de alcohol en situaciones en las que provoca un riesgo físico. 9. Se continúa con el consumo de alcohol a pesar de saber que se sufre un problema físico o psicológico persistente o recurrente probablemente causado o exacerbado por el alcohol. 10. Tolerancia, definida por alguno de los siguientes hechos: a. Una necesidad de consumir cantidades cada vez mayores de alcohol para conseguir la intoxicación o el efecto deseado. b. Un efecto notablemente reducido tras el consumo continuado de la misma cantidad de alcohol.

[89] Asociación Americana de Psiquiatría. Guía de consulta de los criterios diagnósticos del DSM-5. Arlington, 2013. Traducción: Burg Translations, Inc, Chicago (EEUU). 2014.

LPDERECHO.PE

11. Abstinencia, manifestada por alguno de los siguientes hechos: a. Presencia del síndrome de abstinencia característico del alcohol (véanse los Criterios A y B de la abstinencia de alcohol). **b.** Se consume alcohol (o alguna sustancia muy similar, como benzodiacepina) para aliviar o evitar los síntomas de abstinencia.
Consumo de drogas: Es ingerir o autoadministrarse una sustancia vegetal o química, que al ingresar al organismo, altera el Sistema Nervioso Central (SNC), provocando efectos nocivos en el resto del organismo. Su uso continuo y prolongado puede producir tolerancia y/o abstinencia; resultando eventualmente en abuso y dependencia.
Tiene historia de conductas violentas con su pareja anterior: Se advierte que la persona usuaria tiene antecedentes de haber sufrido violencia por parte de su pareja anterior.
Amenaza con dañar a los hijos/as o a alguien más: Dar a entender con actos o palabras que se quiere hacer algo para dañar a los hijos/as o alguien más.
Ha presentado lesiones graves, tentativa de feminicidio o parricidio: Las lesiones provocadas ponen en peligro la vida y la salud de la persona o requieren de atención especializada.
Presenta síndrome de indefensión: Se refiere a la condición de la persona usuaria que ha "aprendido" a comportarse pasivamente ante los hechos de violencia, con la sensación subjetiva de no poder hacer nada y que no responde a pesar de que existen oportunidades reales de cambiar la situación aversiva, evitando las circunstancias desagradables.
Presenta fantasías, ideas, intento o amenaza de suicidio: La representación suicida consistente en fantasías pasivas de suicidio (imaginarse ahorcado). La idea suicida planificada o plan suicida en la que el individuo sabe cómo, cuándo, dónde, por qué y para qué ha de realizar el acto suicida y toma, por lo general las debidas precauciones para no ser descubierto. Amenazas de suicidio, son las expresiones verbales o escritas del deseo de matarse. Tiene la particularidad de comunicar algo que está por suceder (acto suicida) a personas estrechamente vinculadas con el sujeto que realiza la amenaza. El intento, incluye principalmente el acto suicida y los actos suicidas previos que haya realizado un sujeto.
Tiene problemas comportamentales en el niño/a (hiperactividad, trastorno de conducta, etc.): Se caracteriza por la persistencia y reiteración de conductas que violan las normas sociales y los derechos de las personas. Los síntomas pueden comprender agresión a las personas y animales, destrucción o robo de bienes ajenos y violación grave de las normas familiares y sociales mediante fugas o absentismo escolar.
Se evidencia inseguridad de la vivienda en la que habita la persona usuaria: Vivienda de fácil acceso para la persona agresora por sus características físicas.

LPDERECHO.PE

Ausencia de las personas cuidadoras en la vivienda que expone a peligro al niño/a o adolescente: Niñas, niños y adolescentes que se quedan solos en la vivienda sin el cuidado de una persona adulta.

LPDERECHO.PE

Anexo 2: Encuesta de Satisfacción de la Atención de Línea 100[90]

La evaluación al Servicio de Línea 100 se considera necesaria para identificar oportunidades de mejora en la atención brindada por la persona operadora, para ello el Programa Nacional AURORA implementa una breve encuesta de satisfacción que toma en cuenta dos aspectos a evaluar:

- Comprensión de información recibida.
- Satisfacción de la persona usuaria con la atención ofrecida.

Para dicha encuesta de satisfacción, la persona operadora de Línea 100 debe leer el siguiente texto:

"Para finalizar la atención, le voy a pedir que responda dos preguntas breves que serán de utilidad para mejorar el servicio de Línea 100".

1. De la información que le he brindado durante la llamada, ¿cuánto entendió?
   ( ) Nada
   ( ) Poco
   ( ) Mucho
   ( ) Todo

2. ¿Cuán satisfecha está usted con esta llamada?
   ( ) Nada
   ( ) Satisfecha
   ( ) Poco Satisfecha
   ( ) Muy Satisfecha

De ser necesario, repita las alternativas de respuesta para facilitar la evaluación. Si la persona no desea responder, agradézcale su tiempo y finalice la llamada. En algunas llamadas, es difícil formular dichas preguntas (llamadas en crisis, usuarias apuradas u otros casos). Solo realice la evaluación de llamadas a partir de las personas usuarias en casos donde éstas estén de acuerdo en responder.

LPDERECHO.PE

[90] Adaptado del Protocolo para la atención de llamadas por parte de profesionales de la Línea 100 del MIMP. Lima GRADE 2020. pág. 66