

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES

**PROGRAMA NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN
DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES E INTEGRANTES DEL
GRUPO FAMILIAR - AURORA**

POLÍTICA NACIONAL DE IGUALDAD DE GÉNERO

PROTOCOLO DEL SERVICIO

1.2.5. Información en plataforma virtual para la detección y prevención de la violencia contra las mujeres, en adolescentes y jóvenes (Chat 100/Acoso Virtual), fiable y con pertinencia cultural.

AÑO 2021



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Estructura del Protocolo del Servicio 1.2.5

I. PARTE GENERAL:

1. Objetivo Prioritario:

OP1 Reducir la violencia hacia las mujeres.

2. Lineamiento de la PNIG:

1.2. Implementar medidas de prevención de la violencia contra las mujeres en favor de la ciudadanía.

3. Denominación del servicio:

1.2.5 Información en plataforma virtual para la detección y prevención de la violencia contra las mujeres, en adolescentes y jóvenes (Chat 100/Acoso Virtual), fiable y con pertinencia cultural.

4. Entidad proveedora del servicio:

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP - Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA - Unidad de Prevención y Atención.

5. Siglas/ Acrónimos:

MIMP:	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
PNCVFS	Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual, hoy Programa Nacional AURORA
UAT:	Unidad de Articulación Territorial
UPA:	Unidad de Prevención y Atención
SP:	Subunidad de Prevención
SISEGC	Subunidad de Información, Seguimiento, Evaluación y Gestión de Conocimiento
UPPM	Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

II. MODELO OPERACIONAL DEL SERVICIO

1. DEFINICION OPERACIONAL DEL SERVICIO

El servicio “*Información en plataforma virtual para la detección y prevención de la violencia contra las mujeres, en adolescentes y jóvenes (Chat 100/Acoso Virtual), fiable y con pertinencia cultural*” (en adelante el Servicio)

Es un servicio personalizado a través de internet y en tiempo real, a cargo de profesionales del Programa quienes brindan información y/u orientación psicológica a fin de identificar situaciones de riesgo de violencia que pueden presentarse en las relaciones de enamoramiento



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

y/o noviazgo, construir relaciones saludables, conocimiento de sus derechos y también atienden a personas afectadas por violencia.

Si quienes consultan son adolescentes y jóvenes, se brinda orientación y consejería en enamoramiento y noviazgo (situaciones de celos, control de pareja y mitos del amor romántico) para que sean identificados como factores que inciden en la violencia.

En casos de consulta sobre violencia hacia las mujeres e integrantes del grupo familiar, se brinda información en temas relacionados con el procedimiento de atención a violencia hacia las mujeres e integrantes del grupo familiar. En los casos de situaciones de violencia de riesgo se realiza la referencia a los servicios correspondientes.

En el tema de acoso virtual (dudas sobre la manifestación, tipos de acoso y cómo afecta) se brinda información respecto a esta forma de violencia a través de los medios virtuales, luego las personas usuarias serán referidas a los servicios CEM o Línea 100.

Con la información que se brinda a las personas usuarias a través de este medio virtual se busca fomentar el respeto, la empatía y actitudes igualitarias para el conocimiento de sus derechos, prevenir la violencia y/o motivarlas a tomar conciencia de la situación de violencia que viven, tomar decisiones pensando en su bienestar y que vivan su relación de pareja sin violencia. Respecto a las consultas sobre acoso virtual, luego de una primera información brindada a las personas usuarias serán referidas a los servicios especializados internos y externos.

El servicio por ser virtual, está abierto a la población en general, no tiene límites para las entradas, por lo que, de acuerdo a la característica de la consulta, se brinda la orientación necesaria y consejería durante el tiempo que demande la consulta, dándose por concluida la interacción, cuando la persona usuaria manifiesta que sus consultas han sido absueltas. Finalmente, se le pregunta si puede contestar una encuesta de tres preguntas que miden su nivel de satisfacción.

El servicio es de naturaleza prestacional. Es atendido por profesionales especializados/as y capacitados/as en enfoque de género, interseccionalidad, interculturalidad entre otros, además en temas relacionados con el procedimiento de atención a violencia hacia la mujer e integrantes del grupo familiar, temas referentes a relaciones de pareja en adolescentes y jóvenes, al igual que, acoso virtual, a fin de brindar un servicio fiable. En perspectiva se podría contar con una cartera de profesionales acreditado/as por el MIMP.

La plataforma Chat 100 anualmente incorpora acciones de mantenimiento y nuevas herramientas acorde con el avance tecnológico que permitan una mejora continua del servicio para las personas usuarias y el registro de información para medir resultados.

El servicio contribuye con el objetivo prioritario “Reducir la Violencia hacia las mujeres”, brindando información y orientación oportuna y confiable que permita identificar factores de riesgo y tomar decisiones oportunas para prevenir y salir de situaciones de violencia; en el caso de adolescentes y jóvenes, evitar el desarrollo de comportamientos violentos en las relaciones de pareja. Así mismo permite identificar otros tipos de violencia, como el acoso virtual.

Al respecto, cabe precisar que existe la plataforma de acoso virtual, a cargo del Observatorio del MIMP, como un espacio de orientación e información sobre esta temática, través de la cual personas afectadas por estos hechos registran su caso.

2. RECEPTOR/A DEL SERVICIO

Se tiene identificado a tres tipos de receptores:

a) Adolescentes y Jóvenes.

Adolescentes y jóvenes de ambos sexos, de 12 a 29 años, que buscan un servicio de fácil acceso y confidencial que les brinde información y orientación respecto a las dudas que tienen, situaciones o señales de violencia que pueden atravesar, en la etapa de enamoramiento o noviazgo para prevenir la violencia.

Es importante precisar que el servicio se realiza a través de una plataforma virtual, por lo que quienes acceden al servicio son adolescentes y jóvenes que cuenten con internet-; de acuerdo con INEI¹ la población joven y adolescente accede más a internet el 90,9% y el 85,7% de la población de 19 a 24 años y de 12 a 18 años de edad, respectivamente, son los mayores usuarios de internet. De dichas cifras, se deriva que la población potencial son las/los adolescentes y jóvenes de ambos sexos, que utilizarían el servicio.

b) Mujeres e integrantes del grupo familiar.

A través del Chat 100 también se brinda información y orientación a quienes refieren situaciones de violencia contra la mujer en su diversidad² e integrantes del grupo familiar y de ser el caso de situaciones de violencia de riesgo se realiza la referencia a los servicios correspondientes.

¹ Extraído del Informe técnico de las estadísticas de las tecnologías de la información y comunicación en los hogares tercer trimestre (2020) <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/04-informe-tecnico-tic-iii-trimestre2020.pdf>

² Incluye a las niñas, adolescentes, adultas y adultas mayores; mujeres indígenas, nativas, originarias, afrodescendientes y mestizas; mujeres urbanas y rurales; mujeres heterosexuales, mujeres lesbianas, bisexuales, trans e intersex; mujeres con discapacidad física o mental; mujeres migrantes, refugiadas y desplazadas internas; mujeres viviendo con VIH; mujeres privadas de libertad; mujeres que trabajan en la prostitución; entre otras. (PNIG, p.44)

c) Personas que conocen de casos de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar.

Está referido a las personas que, sin distinción de género, edad y procedencia, a nivel nacional, tienen conocimiento de hechos de violencia contra la mujer u otro integrante del grupo familiar que no es el suyo, o que tienen conocimiento de un hecho de acoso virtual, y acceden a la plataforma para informar de estas situaciones. Dichas personas reciben información y orientación sobre los canales o servicios especializados a los cuales pueden acceder.

Al ser una plataforma virtual vía internet y de fácil acceso se ha tenido el ingreso de personas de otros países con un lenguaje diferentes al español por lo que las/los profesionales han tenido que apoyarse de los traductores que existen en los exploradores para brindar la información a la persona consultante.

A continuación, presentamos data estadística referida a consultas realizadas a través de la plataforma virtual entre los años 2011 y 2020; donde se demuestra que existe una tendencia creciente, tal como se ilustra en la siguiente tabla.

Tabla N°1 Número de consultas realizadas en el Chat 100 entre los años 2011 al 2020

Mes	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Ene	492	450	211	211	257	270	75	155	63	-
Febrero	476	367	248	254	280	313	102	116	101	-
Marzo	609	602	301	299	332	329	82	133	108	-
Abril	1,193	639	372	403	359	310	84	132	137	55
Mayo	2,981	563	374	330	411	311	145	134	153	57
Junio	3,286	441	361	367	352	266	192	104	157	64
Julio	1,534	454	392	284	320	318	303	109	170	54
Agosto	1,443	432	361	279	287	342	260	94	131	59
Septiembre	1,399	397	384	350	359	342	290	113	188	51
Octubre	1,425	410	468	393	359	299	299	93	191	87
Noviembre	1,419	488	334	299	510	302	306	77	184	66
Diciembre	1,149	471	283	270	293	234	307	226	249	56
Total	17,406	5,714	4,089	3,739	4,119	3,636	2,445	1,486	1,832	549

Fuente: Programa AURORA. SISEGC -2021

El porcentaje promedio de la población adolescente y joven de ambos sexos que hace uso de la plataforma es de 34.29%; de este porcentaje, el 75.6% corresponde a mujeres y 24.4% a varones.

Al año 2020, la plataforma tiene un acumulado de 45,015 consultas, y la proyección al 2030 permite estimar también una tendencia creciente, tal como se ilustra en la siguiente tabla.

Tabla N° 2 Proyección del número de consultas del Chat 100 al año 2030

Año	Proyección
2021	11044
2022	12233
2023	13423
2024	14612
2025	15802
2026	16991
2027	18181
2028	19370
2029	20560
2030	21749

Fuente: Programa AURORA – Proyección estadísticas

3. ACTORES

a) Actor identificado como centro de costo:

La Unidad de Prevención y Atención del Programa Nacional –Aurora del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

ACTORES				
Nivel de gobierno	Sector	Pliego	Unidad Ejecutora	Centro de Costo
Gobierno Nacional	39 - Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	Pliego 039: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	009: Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS)	01.05 – Unidad de Prevención y Atención

b) Actores relevantes, que NO son centro de costos, pero que por su importancia en la producción y entrega del servicio es necesario considerarlos en el desarrollo del presente protocolo:

ACTORES RELEVANTES				
Nivel de gobierno	Sector	Pliego	Unidad Ejecutora	Actor relevante
Gobierno Nacional	39 - Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	Pliego 039: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	009: Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS)	Subunidad de Información, Seguimiento, Evaluación y Gestión de Conocimiento

4. ROLES E INTERACCIONES

Actor	Roles e interacciones
Unidad de Prevención y Atención	<p>La Unidad de Prevención y Atención, es la unidad encargada de promover, coordinar y articular la creación e implementación de servicios de prevención, orientación, protección, atención y reeducación para enfrentar la violencia hacia las mujeres. Asimismo, provee servicios centralizados servicios de orientación telefónica o virtual.</p> <p>Realiza coordinaciones con las unidades de línea en la programación de metas, selección del personal para la conformación del equipo de trabajo en la plataforma virtual, soporte técnico a la plataforma y la difusión de la plataforma virtual.</p> <p>Mediante la plataforma virtual, las/los profesionales de esta unidad, interactúan con las personas consultantes que ingresan a nivel nacional, a quienes se les brinda información, orientación preventiva inmediata.</p>
Subunidad de Información, Seguimiento, Evaluación y Gestión de Conocimiento de la Unidad Planeamiento, Presupuesto y Modernización	<p>La Subunidad de Información, Seguimiento, Evaluación y Gestión de Conocimiento de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización coordina y elabora los formatos de registro para el recojo de la información. Valida la información del registro de consultas. Luego de terminada la consulta el o la profesional prosigue a realizar el registro de las consultas en la plantilla de registro diaria. Al término de cada mes se hace entrega a la Unidad de línea la plantilla de registro para el recojo y validación de la información de las consultas realizadas por mes en la plataforma virtual.</p>

5. ACTIVIDADES OPERATIVAS

Centro de Costo	Actividad Operativa	Unidad de Medida
01.05 – Unidad de Prevención y Atención	AOI00123200081 Servicio de atención a afectados por la violencia familiar - Chat 100	021: Consulta

6. ESTÁNDARES DE CUMPLIMIENTO

Estándar de cumplimiento	Definición del estándar	Indicador	Actor/es responsables
Oportunidad	<p>El servicio garantiza la atención a las consultas de manera oportuna, desde el primer contacto que establecen las personas usuarias con los y las operadores/as del servicio.</p> <p>Se considera oportuno cuando se responde de manera inmediata al primer contacto con la persona usuaria para absolver la consulta (dentro de los primeros 30 segundos)</p>	Porcentaje de consultas de los/las usuarios/as del Chat 100, atendidas en forma oportuna.	Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (UPPM)

Ficha del Indicador

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE SERVICIO	
Objetivo Prioritario	Reducir la violencia hacia las mujeres
Lineamiento de la Política	Implementar medidas de prevención de la violencia contra las mujeres en favor de la ciudadanía.
Nombre del servicio:	1.2.5. Información en plataforma virtual para la detección y prevención de la violencia contra las mujeres en adolescentes y jóvenes (chat 100/acoso virtual) fiable y con pertinencia cultural
Nombre del indicador:	Porcentaje de consultas de los/las usuarios/as del Chat 100, atendidas en forma oportuna.
Justificación:	<p>El indicador permite medir un componente de la calidad que está asociado con la oportunidad al momento de brindar respuesta a la población usuaria</p> <p>Se considera oportuno cuando se responde de manera inmediata al primer contacto con la persona usuaria para absolver la consulta (dentro de los primeros 30 segundos).</p>
Responsable del indicador del servicio:	Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (UPPM) - Programa Nacional AURORA
Limitaciones para la medición del indicador:	<p>1) El/La operador/a del servicio del Chat 100, en ocasiones, debe atender al mismo tiempo a varias personas que ingresan a la plataforma en forma simultánea.</p> <p>2) Las personas usuarias ingresan a la plataforma, pero no realizan consulta alguna.</p>



Método de cálculo:	Fórmula										
	(A/B)*100										
	Donde: A: Número de consultas atendidas de manera oportuna B: Número total de consultas de la población usuaria										
	Especificaciones técnicas										
	Para evaluar la oportunidad del servicio el indicador mide el tiempo de respuesta desde que la/el usuaria/o ingresa a la plataforma hasta que la/el profesional responde, lo que se entiende como el primer contacto realizado con la persona usuaria para absolver la consulta.										
	Para el numerador, se entenderá que una consulta ha sido atendida de manera oportuna cuando se responde dentro de los primeros 30 segundos, información que se registra en la plataforma del Chat 100.										
Sentido esperado del indicador:		Ascendente			Tipo de indicador de servicio:				Calidad		
Fuente y base de datos:		Registros administrativos de la Subunidad de Información, Seguimiento, Evaluación y Gestión del Conocimiento (SISEGC)									
Supuestos:		Plataforma virtual habilitada y en proceso operativo en condiciones adecuadas									
	<i>Línea de base</i>	<i>Logros esperados</i>									
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Valor	90%	90%	90.5%	91%	91.5%	92%	92.5%	93%	93.5%	94%	95%