



## “PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE LAS UNIDADES DE PROTECCIÓN ESPECIAL”

### PRESENTACIÓN

En el marco de la Política de Modernización de la Gestión Pública, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprobó el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía”, con el objeto de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para las entidades de la Administración Pública, a fin de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano o ciudadana y en la provisión de bienes y servicios públicos. En esta visión, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP orienta estratégicamente las acciones hacia la mejora de la calidad de la atención que se brinda a la ciudadanía.

Es por ello, que siendo la naturaleza del servicio de las Unidades de Protección Especial brindar protección a las niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos, a fin de garantizar el pleno ejercicio de sus derechos; principalmente el de vivir, crecer y desarrollarse en el seno de su familia y, conscientes de la necesidad de brindar una atención de calidad a la ciudadanía que acude al servicio de las Unidades de Protección Especial, resulta necesario, diseñar e implementar un instrumento técnico con dicho objetivo.

El presente instrumento técnico denominado: “**Protocolo de atención a las usuarias y los usuarios del servicio de las Unidades de Protección Especial**”, ha sido elaborado como producto de interiorizar que toda acción o inacción repercuta en el servicio final que se presta, así como también de la revisión, análisis bibliográfico y, recojo de buenas prácticas del servicio de protección especial.

Este protocolo tiene como objetivo brindar a las/los profesionales de las Unidades de Protección Especial criterios estándares para optimizar la calidad de la atención a las/los usuarias/os que acceden al servicio; calidad enfocada en las necesidades que tiene la/el usuaria/o y, en la implementación de mecanismos que permitan mejorar el acceso a la información.

Asimismo, desarrolla contenidos relacionados con los diferentes canales de atención tanto telefónico – Línea 1810, atención urgente, escrito y presencial que ofrece el servicio de protección especial a las/los usuarias/os, resaltando en cada uno de ellos la importancia que tienen las actitudes, comportamientos y sensibilidad que las/los profesionales demuestran en el momento de su actuación.

En el marco del Decreto Legislativo N° 1297, Decreto Legislativo para la protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables cuenta con equipos que atienden la línea especializada 1810, a través de la cual las niñas, niños y adolescentes, así como las/los ciudadana/os pueden hacer llegar sus consultas o comunicaciones cuando



PERÚ

Ministerio  
de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables

conozcan una situación de riesgo o desprotección familiar. Esta línea especializada es un canal de atención con disponibilidad inmediata, permanente y de fácil acceso ya que no comprende un costo para la usuaria/o. Además, cumple un rol fundamental ya que se presenta como un recurso tecnológico que permite reportar casos de riesgo o desprotección familiar y a partir de esto derivarlos a las Unidades de Protección Especial, Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente (DEMUNAS) u otras redes de apoyo, según corresponda.

Las Unidades de Protección Especial cuentan con equipos interdisciplinarios para la atención urgente que se constituyen al lugar donde se encuentre la niña, niño o adolescente para brindar atención inmediata y evaluar la situación que pudiera estar afectando el libre ejercicio de sus derechos. Estos equipos constituyen el primer contacto con la niña, niño o adolescente, por ello resulta necesario establecer criterios uniformes que permitan a los profesionales que integran el servicio de atención urgente brindar una respuesta oportuna y una adecuada atención, teniendo en consideración el recojo de buenas prácticas del servicio.

En tal sentido, atendiendo a que mediante Resolución Directoral N° 022-2018-MIMP-DGNNNA del 31 de octubre de 2018, se aprobó el “Protocolo de Atención a las Usuaris y los Usuarios de las Unidades de Protección Especial”, debe incorporarse en dicho documento, las actuaciones que vienen realizando los equipos de atención urgente de las Unidades de Protección Especial para minimizar la probabilidad de ocurrencia del riesgo en el servicio que brindan dichas unidades, así como en la ficha de atención de atención urgente que forma parte como anexo N° 01 de la citada resolución.



## ÍNDICE

OBJETIVO.....	4
FINALIDAD.....	4
ALCANCE.....	4
BASE LEGAL.....	4
<b>CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES .....</b>	<b>5</b>
1.1 POBLACION OBJETIVO .....	5
1.2 ROL DEL MIMP .....	5
1.3 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO .....	5
1.4 ENFOQUES Y PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN .....	6
1.5 DERECHOS .....	9
<b>CAPÍTULO II: CANALES Y ETAPAS DE ATENCIÓN .....</b>	<b>10</b>
2.1 CANALES DE ATENCIÓN .....	10
2.2 ETAPAS DE ATENCIÓN.....	22
2.3 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....	27
<b>CAPÍTULO III: GLOSARIO Y TÉRMINOS .....</b>	<b>28</b>
3.1 GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	28
ANEXOS.....	29

**I. OBJETIVO**

Garantizar una adecuada y oportuna atención de calidad a la ciudadana/o y, el pleno ejercicio de los derechos de las niñas, niños y adolescentes mediante acciones concretas, cuando se encuentren sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos.

**II. FINALIDAD**

Brindar a las/los profesionales de las Unidades de Protección Especial - UPE orientación conductual y actitudinal para optimizar la calidad de la atención a las/los usuarias/os del servicio.

**III. ALCANCE**

El presente Protocolo es de aplicación por las/los profesionales de las UPE a nivel nacional.

**IV. BASE LEGAL**

- 4.4.1 Constitución Política del Perú.
- 4.4.2 Resolución Legislativa N° 25278, que aprueba la Convención sobre los Derechos del Niño.
- 4.4.3 Ley N° 27337, Ley que aprueba el Nuevo Código de los Niños y Adolescentes y modificatorias.
- 4.4.4 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 4.4.5 Decreto Legislativo N° 1098, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y modificatoria.
- 4.4.6 Decreto Legislativo N° 1297, Decreto Legislativo para la protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos y, modificatorias.
- 4.4.7 Decreto Legislativo N° 1470, Decreto Legislativo que 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.
- 4.4.8 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y modificatorias.
- 4.4.9 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 4.4.10 Decreto Supremo N° 001-2018-MIMP, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1297, Decreto Legislativo para la protección de las niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos.



- 4.4.11 Resolución Ministerial N° 208-2021-MIMP, Aprueban el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
- 4.4.12 Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía” en las entidades de la Administración Pública.

## **CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES**

### **1.1 POBLACIÓN OBJETIVO**

Niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos que ingresan a las UPE y su familia de origen o extensa.

### **1.2 ROL DEL MIMP**

- 1.2.1 Proponer la normativa general en el ámbito de su competencia y ejercer la potestad reglamentaria que le corresponde.
- 1.2.2 Promoción y protección de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.
- 1.2.3 Planificar, regular y supervisar la provisión y prestación eficiente de servicios referidos a los ámbitos de su competencia.

### **1.3 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

El servicio de protección especial está orientado a restituir el ejercicio de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, priorizando el retorno a su familia de origen y sólo cuando ello no sea posible, los esfuerzos se orientan a brindar un entorno familiar alternativo.

Este servicio se desarrolla a través de la UPE, instancia administrativa del MIMP que actúa en el procedimiento por desprotección familiar de las niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos.

El servicio de la UPE cuenta con equipos interdisciplinarios especializados conformados por profesionales en derecho, psicología, trabajo social y psicoterapeutas, quienes intervienen en el procedimiento por desprotección familiar en las etapas de “Evaluación de la situación socio familiar de la niña, niño o adolescente” e “Implementación del Plan de Trabajo Individual y seguimiento a las medidas de protección”. Asimismo, cuenta con enfermeras y educadoras que atienden en la “Sala de Niñas y Niños” y “Sala de Adolescentes” cuando son conducidos/as al servicio y deben permanecer en las instalaciones, en tanto se realizan las diligencias respectivas que permitan determinar el procedimiento a iniciar, y en su caso aplicar la medida de protección más idónea.



Este servicio, también realiza una actuación preventiva en procedimientos por riesgo cuando no exista una Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - DEMUNA acreditada para tramitar este procedimiento conforme a lo establecido en la Cuarta Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1297, Decreto Legislativo para la protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos.

Además, cuenta con equipos interdisciplinarios para la atención urgente que se constituyen de manera inmediata, cálida y oportuna al lugar donde se encuentre la niña, niño o adolescente para brindar atención y evaluar la situación que pudiera estar afectando el libre ejercicio de sus derechos. Estos equipos constituyen el primer contacto con la niña, niño o adolescente y atienden sus necesidades urgentes e identifican si la situación que se presenta es de riesgo o desprotección familiar.

## **1.4 ENFOQUES Y PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN**

### **1.4.1 ENFOQUES**

#### **1.4.1.1 Enfoque de derechos**

Busca garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las niñas, niños y adolescentes mediante acciones que realiza el Estado, la comunidad y la familia, de acuerdo al rol y la responsabilidad de cada uno.

El efectivo ejercicio de sus derechos posibilita el incremento de sus capacidades, garantiza su protección, amplía sus opciones y por lo tanto, su libertad de elegir.

#### **1.4.1.2 Enfoque de género**

Identifica los roles y oportunidades que tienen las niñas, niños y adolescentes en la sociedad, así como las asimetrías que existen entre ellas/os, con el fin de lograr la igualdad en el ejercicio de sus derechos.

#### **1.4.1.3 Enfoque de interculturalidad**

Reconoce y respeta el derecho a la diversidad y fomenta la interacción entre culturas de una forma equitativa, donde se concibe que ningún grupo cultural se encuentre por encima del otro, reconoce y valora los aportes de éstos al bienestar y desarrollo humano favoreciendo en todo momento la interrelación de niñas, niños y adolescentes de diversas culturas, a partir del ejercicio de sus derechos.

#### **1.4.1.4 Enfoque inclusivo**

En la atención a la ciudadanía se deben orientar las acciones para que todas/os tengan igualdad de oportunidades, buscando cerrar las brechas existentes. Se debe procurar brindar a todos los ciudadanos y ciudadanas por igual, servicios con la calidad y en la cantidad necesaria



para satisfacer sus necesidades, garantizando el desempeño y participación activa de los ciudadanos y ciudadanas en la sociedad<sup>1</sup>.

#### **1.4.1.5 Enfoque de gestión por procesos**

Contempla el uso de una herramienta de mejora continua, que aporte al cambio a nivel operativo, que incida directamente en la provisión de bienes y servicios de calidad, y que éstos sean acordes a las necesidades de la ciudadanía.

Involucra cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos basados en las “cadenas de valor” de cada entidad, que aseguren que los bienes y servicios de su responsabilidad generen resultados e impactos positivos para el ciudadano o ciudadana, así como se minimicen los riesgos a la seguridad o a la salud inherentes a los procesos, teniendo en cuenta los recursos disponibles<sup>2</sup>.

#### **1.4.1.6 Enfoque de implementación de Buenas Prácticas de Atención a la Ciudadanía**

Requiere reconocer lo bueno, promover prácticas orientadas a servir a la población y premiar el éxito en la Gestión Pública como una manera eficaz de impulsar una Reforma del Estado, orientada a la ciudadanía, y desde éste, a través de la promoción y la multiplicación de las Buenas Prácticas en Gestión Pública.

La esencia está en prestar atención a los procesos y a los equipos humanos, y establecer como eje, la calidad del servicio desde los primeros escalones de la administración pública, impulsando cambios pequeños, pero posibles y sostenibles en el tiempo, con impacto inmediato y directo en la Atención a la Ciudadanía.

Una de las fortalezas del enfoque de Buenas Prácticas, es ser independiente del tamaño o grado de desarrollo de la entidad que la aplica o del contexto en el que se desarrollan. En ese sentido, el enfoque sugiere concentrarse en los Procesos de Atención sobre la base de identificar y atender las necesidades de la ciudadanía como estrategia para el logro de los objetivos de la institución en relación a brindar servicios de calidad.

En esa línea, el enfoque de Buenas Prácticas no solo se basa en brindar información y generar incentivos, sino también en generar ejemplos de

---

<sup>1</sup> Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. Pág.14

<sup>2</sup> Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. Pág. 15



buenas prácticas, que al ser reconocidos se mantengan y mejoren, y que a su vez, sirvan como herramientas para impulsar y promover un mejor desempeño de las y los participantes quedando como un referente de acción y práctica correcta.<sup>3</sup>

## 1.4.2 PRINCIPIOS

### 1.4.2.1 Interés Superior del Niño

Este derecho sustancial, principio de interpretación y norma de procedimiento, asegura la protección y desarrollo integral de la niña, niño o adolescente en su familia y en caso excepcional, prioriza un entorno familiar alternativo. A fin de determinar el interés superior del niño, se respetan los vínculos familiares y se favorece el apoyo a la familia de origen como medida de protección prioritaria. En ningún caso su aplicación puede disminuir o restringir los derechos y garantías reconocidos a las niñas, niños y adolescentes.

Cuando exista conflicto entre el interés superior de un niño y otros intereses o derechos, la autoridad competente analiza y pondera los derechos de todos los interesados, teniendo en cuenta que el derecho de la niña, niño y adolescente a que su interés superior es una consideración primordial.<sup>4</sup>

### 1.4.2.2 Necesidad e Idoneidad

El principio de necesidad implica que la separación de la niña, niño o adolescente de su familia, sea dispuesta únicamente cuando todos los medios posibles para mantenerlo en su familia, no han surtido efecto o han sido descartados.

El principio de idoneidad implica la selección de la medida de protección más adecuada y que mejor satisfaga las necesidades de cada niña, niño o adolescente.<sup>5</sup>

### 1.4.2.3 Orientación a la ciudadanía

El servicio que se brinda debe definir sus prioridades e intervenciones a partir de las necesidades ciudadanas y, en función de ello, establecer las funciones y los procesos de gestión que permitan responder más y

---

<sup>3</sup> Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. Pág.13.

<sup>4</sup> Decreto Legislativo N° 1297, Decreto Legislativo para la Protección de las niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos. Artículo 4 literal g).

<sup>5</sup> Decreto Legislativo N° 1297, Decreto Legislativo para la Protección de las niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos. Artículo 4 literal i).



mejor a esas necesidades con los recursos y capacidades disponibles en cada momento presente.<sup>6</sup>

#### 1.4.2.4 Diligencia excepcional

La actuación del Estado frente a situaciones de riesgo o desprotección familiar exige la mayor celeridad, cuidado, eficacia y responsabilidad por parte de los órganos y funcionarios competentes en todas las acciones y decisiones que adopten en garantía de los derechos de la niña, niño y adolescente. Este principio es especialmente relevante en el análisis de las circunstancias que rodean y afectan a la niña, niño o adolescente, la valoración objetiva del impacto de las mismas en sus derechos, la justificación de las decisiones y su revisión oportuna<sup>7</sup>.

## 1.5 DERECHOS

### 1.5.1 Derechos de las/os usuarias/os

Las usuarias y los usuarios tienen derecho a:

- a) Recibir un trato respetuoso y digno.
- b) Opinar, ser escuchada/o y que dicha opinión sea valorada en todas las decisiones que se adopten.
- c) Presentar peticiones a través de cualquier canal de atención que brinde el servicio de protección especial.
- d) Obtener información y orientación acerca de la naturaleza del servicio y los requisitos que la normatividad exige para los trámites específicos que requiera.
- e) Recibir información sobre el avance y seguimiento del procedimiento por desprotección familiar.
- f) Recibir respuesta a sus peticiones en los plazos legales establecidos.
- g) Recibir atención especial y preferente en caso se trate de niñas, niños, adolescentes, mujeres embarazadas, adultos mayores o personas con discapacidad.
- h) Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de las/los operadores del servicio de protección especial.
- i) Presentar recursos impugnatorios y entregar documentos u otras pruebas en cualquier etapa del procedimiento, así como que dichos documentos sean valorados y tomados en cuenta para las decisiones que se adopten siempre que se trate de la familia de origen o tercero legitimado al procedimiento.
- j) Contar con un/a defensor/a público/a que le brinde asesoría especializada y lo represente durante la actuación estatal tratándose de la niña, niño o adolescente, de acuerdo a la normativa vigente.

<sup>6</sup> Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. Pág. 22

<sup>7</sup> Decreto Legislativo N° 1297, Decreto Legislativo para la Protección de las niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos. Artículo 4 literal a).



### **1.5.2 Derechos específicos de la familia de origen o extensa**

Durante la etapa administrativa o judicial del procedimiento por desprotección familiar se garantiza el derecho de la familia de origen o extensa a:

- a) Ser informadas/os de los alcances y desarrollo del procedimiento por desprotección familiar que se inicia o sigue a favor de la niña, niño o adolescente.
- b) Ser notificadas/os de todas las decisiones que se tomen en el procedimiento por desprotección familiar, excepto aquellas de mero trámite o las dictadas para impulsar el procedimiento.
- c) A mantener contacto con la niña, niño o adolescente.
- d) Participar en la elaboración e implementación del Plan de Trabajo Individual.
- e) Presentar los recursos impugnatorios que le faculte el Decreto Legislativo N° 1297 y su Reglamento y la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- f) Contar con un/a abogado/a de su elección, o en su defecto solicitar se le designe un/a defensor/a público/a.

## **CAPÍTULO II: CANALES Y ETAPAS DE ATENCIÓN**

### **2.1 CANALES DE ATENCIÓN**

Las/Los usuarias/os, incluidas las niñas, niños y adolescentes, pueden solicitar asistencia, orientación, información o realizar trámites relativos a la naturaleza del servicio de las UPE, para ello está a su alcance los siguientes canales de atención:

#### **2.1.1 CANAL TELEFÓNICO DE LÍNEA ESPECIALIZADA**

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, con la finalidad de garantizar a las/os usuarias/os y las niñas, niños y adolescentes un canal atención, cuenta con la línea gratuita especializada “Línea 1810”; servicio telefónico con cobertura a nivel nacional que recibe llamadas de los diferentes actores involucrados en la atención de niñas, niños y adolescentes y, ciudadanía en general reportando situaciones de riesgo o desprotección familiar. En el desarrollo de estas llamadas se brinda información, orientación, soporte emocional y de corresponder, se deriva el caso al equipo de atención urgente de la UPE según corresponda, o se articula con las diferentes redes de apoyo, para su atención inmediata.

La atención a las/los usuarios a través de este canal debe seguir los siguientes pasos:



**a) Previo a la llamada telefónica**

La disponibilidad de la/el profesional es permanente, por lo tanto, se mantiene alerta para escuchar y atender la llamada antes del tercer “timbrado”.

Dado que la línea especializada “1810” cuenta con un sistema de gestión de llamadas, ello permite la distribución de llamadas entre las/los profesionales de manera equitativa. Por lo que, si la/el profesional se encuentra atendiendo una comunicación, la llamada siguiente es atendida por el/la profesional disponible.

En caso todas/os las/los profesionales se encuentren brindando atención, la llamada es puesta en espera, emitiéndose un mensaje a la/el usuaria/o, informado de las características del servicio y el horario de atención. Si la/el usuaria/usuario no continúa en espera de ser atendido, la/el profesional que culminó su atención debe proceder a devolver la llamada al número registrado.

**b) Recepción de la llamada telefónica**

El/La profesional al recibir la llamada procede a saludar de manera cálida y respetuosa a el/la usuario/a con “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas Noches”, para luego brindar el nombre del servicio, su nombre y ofrecer ayuda utilizando frases como: “¿En qué le puedo ayudar?”. De inmediato se procede a brindar información y orientación requerida.

Cuando la llamada es realizada por una niña, niño y adolescente, se atiende y se comunica con un lenguaje comprensible a su edad con la finalidad de brindar información y orientación, indagando si se encuentra en una situación que vulnere el ejercicio de sus derechos, para solicitar la intervención del equipo de atención urgente u otras redes de apoyo especializado; solo si no puede expresarse claramente y no permita brindar la orientación o ayuda que necesita, se pueden formular las siguientes preguntas: “¿Cerca de ti, se encuentra alguna persona adulta que conozcas con la que nosotros podamos conversar?” o “¿Estas acompañada/o con una persona adulta?”.

**c) Proceso de la llamada telefónica**

El/La profesional de la línea especializada debe aplicar la escucha activa, para identificar lo que necesita la/el usuaria/o, sin interrumpirla/o y recogiendo datos importantes de manera clara y precisa, así la solicitud no sea de competencia del servicio.

Se debe recoger los datos de identificación, domicilio y referencia de ubicación. En caso la llamada telefónica verse sobre situaciones que afecten a una niña, niño o adolescente, debe recabar los nombres y apellidos, y de ser posible, el nombre y vínculo de la persona que ejerce su cuidado. La atención



y orientación deben ser brindadas incluso si la atención no corresponde al servicio “1810”.

La/El profesional debe estar atenta/o a la llamada; por lo tanto, no puede distraer su atención con otras acciones paralelas (celular, atención a terceros u otros).

La información proporcionada es consignada en la Ficha de Atención de Línea Especializada (Anexo N° 02). De ser necesario, ampliar o precisar información, la/el profesional realiza preguntas dirigidas para completar dicha información y datos como referencias de la ubicación de la persona afectada.

Cuando la/el profesional que recibe la llamada, verifique que la información brindada esté relacionada con la naturaleza del servicio, procede con el llenado de la ficha de atención de la línea especializada “1810”, asignándole un número y deriva al equipo de atención urgente de la UPE que corresponda para su inmediata atención, lo que se comunica a el/la usuario/a.

Si durante la comunicación telefónica, la/el profesional identifica una situación de inminente peligro, procede a contactar con la Policía Nacional del Perú y/o el Ministerio Público para que actúen en el marco de sus competencias y deriva el caso al equipo de atención urgente, con la indicación de las acciones realizadas hasta ese momento.

En caso que la solicitud de atención no sea de competencia del servicio, la/el profesional informa, de manera amable y comprensible, al/el usuario la naturaleza del servicio, brinda orientación y datos de contacto sobre el área, programa o servicio que corresponda, informando a la/el usuaria/o que sus datos serán derivados al área competente a fin que le devuelvan la llamada y puedan brindarle la atención que requiere. La/el profesional debe efectuar el seguimiento del caso, a fin de comprobar que la llamada fue devuelta a la/el usuaria/usuario.

En caso, la/el profesional deba transferir la llamada a otra instancia, debe pedir a la/el usuaria/o que espere en línea<sup>8</sup> mientras la/lo comunica con el área, programa o servicio competente; en ninguna circunstancia puede transferir una llamada sin antes verificar que una persona del área, programa o servicio va a atender a la/el usuaria/o.

De no establecer contacto con el anexo telefónico, debe retomar la llamada e informar a la/el usuaria/o que sus datos serán derivados al área competente

---

<sup>8</sup> El tiempo máximo de espera será 30 segundos. De ser necesario, se debe retomar el llamado informando a el/la ciudadano/a la causa de la espera, de conformidad a lo establecido en el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía de las Entidades de la Administración Pública. La transferencia de la llamada se realizará a la entidad, programa o servicio que cuente con dicha función.



a fin que le devuelvan la llamada y puedan brindarle la atención que requiere. La/El profesional debe efectuar el seguimiento del caso, a fin de comprobar que la llamada fue devuelta a la/el usuaria/usuario.

**d) Cierre de la llamada telefónica**

Antes del cierre de la llamada, la/el profesional debe verificar si la/el usuaria/o ha comprendido la información y orientación brindada, además debe preguntar si hay algo más en lo que se le pueda ayudar. Finalmente, debe despedirse amablemente, llamándola/o por su nombre, recordándole el número de la línea, los horarios de atención y la disponibilidad del servicio en caso desee volver a comunicarse.

En caso se haya derivado los datos de la/el usuaria/o a un programa o servicio, la/el profesional debe comprobar si la llamada fue devuelta por dicho servicio.

**e) Derivación de la Ficha de Atención al equipo itinerante**

La gestión de la llamada culmina con la derivación de la Ficha de Atención vía correo (archivo PDF) y los documentos adjuntos que hubiera, al equipo interdisciplinario de atención urgente de la UPE que corresponda.

**2.1.2 Canal de atención urgente**

El servicio de protección especial cuenta con un equipo especializado de atención urgente que al tomar conocimiento de posibles situaciones de vulneración del ejercicio de los derechos de niñas, niños y adolescentes se traslada al lugar de los hechos y, actúa de manera inmediata a fin de brindar contención emocional, atender sus necesidades urgentes e identificar si la situación es de riesgo o desprotección familiar tomando como referencia la Tabla de Valoración de Riesgo y de corresponder, articula con las redes locales de atención de acuerdo a las necesidades de la niña, niño y adolescente.

La atención de las/los usuarios a través de este canal debe seguir los siguientes pasos:

**a) Previa a la actuación del equipo de atención urgente**

La/El profesional procede a la lectura de los documentos derivados sea por medios electrónicos, medios de comunicación (prensa) o físicos donde se detalla la situación de la niña, niño y adolescente, a efectos de evitar su revictimización. Asimismo, permite realizar las coordinaciones con las instituciones que intervienen en los procedimientos por riesgo o desprotección familiar, para una atención conjunta, en el marco de sus competencias.

Considerando la gravedad de la vulneración del ejercicio de los derechos de una niña, niño o adolescente y la demanda de atención de casos, el equipo de atención urgente, previa coordinación de la/el directora/or de la UPE,



determina el orden de atención teniendo en consideración los Principios del Interés Superior del Niño, Necesidad, Idoneidad, Diligencia Excepcional y Subsidiaridad Progresiva de la actuación del Estado.

Si de la valoración preliminar de los actuados remitidos por la/el profesional de la línea telefónica “1810”, el equipo de atención urgente verifica que la niña, niño o adolescente cuenta a su favor con procedimiento por riesgo de desprotección familiar o desprotección familiar, previamente a su intervención, toma contacto con la UPE para informar de la situación que le ha sido comunicada para que adopten las acciones correspondientes y, de ser el caso, acompañen la intervención.

**b) Durante la actuación del equipo de atención urgente**

La/El profesional se traslada al lugar donde se viene vulnerando el ejercicio de los derechos de las niñas, niños y adolescentes. Establece el primer contacto con la niña, niño o adolescente, servicio o programa que se encuentra interviniendo (DEMUNA, SAU, CEM, PNP, Ministerio Público, etc.), con la finalidad de brindar una atención conjunta y evitar la revictimización.

El equipo de atención urgente debe asegurarse de llevar elementos de identificación del servicio (fotocheck y chaleco institucional) y, todo recurso (lapiceros, Fichas de atención, kit de aseo, etc.) que lo ayude en su labor.

De no existir intervención previa de un servicio o programa, las/los profesionales realizan una valoración preliminar, para cuyo efecto saludan e informan amablemente a la madre, padre, o responsable del cuidado y protección de la niña, niño o adolescente el motivo de su presencia, competencias y el desarrollo de la actuación estatal a favor de las/los menores de edad ante situaciones de riesgo o desprotección familiar y, solicitan autorización para ingresar al domicilio y conocer la situación actual de la niña, niño o adolescente a través de una entrevista con la o el menor de edad.

Deben brindar sus nombres y apellidos, mostrar su fotocheck e identificarse como funcionarios de la UPE-DPE-DGNNA-MIMP.

La autorización para el ingreso al domicilio es registrada por la/el profesional del equipo especializado en la Ficha de Atención Urgente en el rubro de “Autorización de Ingreso al Domicilio” (Anexo N° 01).

La/El profesional se presenta por su nombre ante la niña, niño o adolescente y procede a realizar su entrevista en un espacio privado que permita su desenvolvimiento y libre expresión, sin intervención de las/los integrantes del hogar. En todo momento deben escuchar atentamente a la niña, niño o adolescente, profundizar aquella información relevante que permita identificar si se encuentra en una situación de riesgo o de desprotección



familiar. Debe usar un tono de voz suave y amigable, procurando lograr una empatía y un ambiente de seguridad y manifestar al niño, niña o adolescente que tiene el derecho a expresar su opinión de manera libre y espontánea y, que esta será tomada en cuenta por las/los profesionales del equipo de la UPE correspondiente.

La/el profesional del equipo de atención urgente, al culminar la entrevista, procede a brindar atención a las necesidades primarias que pudiera requerir la niña, niño o adolescente, procurando el apoyo con los servicios locales, tales como vestido, alimentación, atención médica, entre otras.

De otro lado, la/el profesional del equipo de atención urgente realiza la entrevista a la madre, padre, tutora, tutor o responsable del cuidado de la niña, niño o adolescente, y brinda las orientaciones sobre el rol protector de la familia y competencias parentales. Asimismo, atiende y absuelve las consultas que la familia realiza.

De la actuación especializada, la/el profesional puede valorar si la situación en la que se encuentra la niña, niño o adolescente es de riesgo o desprotección familiar, para tal efecto debe emplear la Tabla de Valoración de Riesgo y la ficha de signos de alerta, aprobada mediante Resolución Ministerial N° 189-2021-MIMP para encontrar la tipología que viene afectando el ejercicio de sus derechos

Si durante la visita domiciliaria, las/los profesionales del equipo de atención urgente advierten o son informados que la niña, niño o adolescente cuenta con procedimiento por riesgo o desprotección familiar ante la sede de una UPE, mediante comunicación telefónica o cualquier medio electrónico ponen de conocimiento esta nueva situación a la/el directora/or para que adopte las medidas correspondientes. Asimismo, dependiendo de la gravedad de la situación encontrada, la/el profesional del equipo de atención urgente realiza acciones iniciales para minimizar la probabilidad de ocurrencia de una situación de desprotección familiar de la niña, niño o adolescente hasta que el equipo interdisciplinario de la UPE a cargo del procedimiento asuma su atención.

Como resultado de la valoración y atención brindada, puede darse lugar a lo siguiente:

- a) La niña, niño o adolescente se encuentra en presunta desprotección familiar y debe ser retirada/do de su hogar, realizando lo siguiente:
  - a.1 Brinda atención personal a la niña, niño o adolescente y atiende las necesidades básicas, como alimentación, vestido, atención médica entre otros.



- a.2 Elabora la Ficha de Atención Urgente.
  - a.3 Informa a la niña, niño o adolescente con tono de voz suave y amigable que será trasladada/o a una UPE, para que en el marco de sus competencias y como resultado de la valoración preliminar, le brinde protección integral y garantice el pleno ejercicio de sus derechos, priorizando el de vivir, crecer y desarrollarse en su familia. El traslado de la niña, niño o adolescente debe efectuarse resguardando su integridad física y emocional; asimismo se debe tomar en cuenta las particularidades de cada caso en concreto.
  - a.4 Informa a la niña, niño y adolescente que tiene derecho a expresar y manifestar su opinión, y que esta será tomada en cuenta por las/los profesionales de la UPE donde será trasladada.
  - a.5 Comunica a la madre, padre, tutora, tutor o responsable del cuidado de la niña, niño o adolescente, que como resultado de la intervención resulta necesario trasladarla/lo a las instalaciones de una UPE, informando de la dirección, ubicación y número telefónico.
  - a.6 De corresponder, gestiona de manera articulada con los servicios locales la atención médica que requiera la niña, niño o adolescente.
  - a.7 De advertir indicios de violencia física y cicatrices visibles, debe consignarlas en la ficha de atención urgente (Anexo N° 02), con la finalidad de que las/los profesionales de la UPE donde será trasladada/o procedan a solicitar el reconocimiento médico legal de integridad física. Este reconocimiento médico legal es acompañado y, en ningún caso se revictimiza a la niña, niño o adolescente.
  - a.8 Culminada su intervención, la/el profesional del equipo de atención urgente consigna en la ficha la fecha, hora y lugar de su intervención y, procede a suscribirla.
- b) Actuación de la/el profesional de la UPE, ante las siguientes situaciones:
- b.1 Si la madre, padre, responsable del cuidado y protección o cualquier otro integrante del hogar impide la actuación de la UPE, para proteger a la niña, niño o adolescente, las/los profesionales de la UPE solicitan la participación de la Comisaría más cercana al lugar donde se encuentra la niña, niño o adolescente y/o a la Fiscalía de Familia o Mixta, para una actuación conjunta, procediendo a brindar y atender las necesidades inmediatas



durante las diligencias policiales y fiscales, hasta que realicen su traslado a la UPE correspondiente.

- b.2 Cuando la/el profesional acude a verificar la situación de la niña, niño o adolescente y no es posible ubicarla/o en la dirección referida, se comunica la situación con el servicio, programa o persona que puso a conocimiento el hecho para solicitarle mayores referencias y datos para lograr la ubicación de la niña, niño o adolescente.
- b.3 Si durante la intervención de la/el profesional de la UPE, la separación de la niña, niño o adolescente es realizada sin ningún contratiempo o ésta entrega la realiza el Ministerio Público o la Policía Nacional, se procede al traslado de conformidad a lo establecido en el numeral a.3 precedente.
- b.4 Si al momento de realizar la intervención, en el lugar de los hechos ya se encuentra un o una representante de un servicio o programa, la/el profesional de la UPE establece de manera cordial un diálogo con él o ella a fin de tomar conocimiento de la situación, y realizar las coordinaciones y acciones respectivas para la atención de la niña, niño o adolescente y su familia.
- b.5 Cuando de la ficha de atención Call Center y documentación remitida se verifique que la niña, niño o adolescente fue trasladada/o a un hospital o centro de salud para que se le brinde atenciones médicas, o se encuentre en una institución o centro educativo o en una Comisaría u otro establecimiento, la/el profesional del equipo de atención urgente, se constituye de manera inmediata y contacta con el responsable del servicio, identificándose con su fotocheck, brinda de manera cordial información respecto del servicio que representa y el motivo de su presencia.

Asimismo, solicita autorización para realizar, de ser posible, la entrevista a la niña, niño y adolescente y evaluar la presunta situación de riesgo o desprotección familiar en la que pudiera encontrarse. De manera amable y teniendo en cuenta la edad y grado de madurez de la niña, niño o adolescente, en lenguaje claro y sencillo toma contacto con la/el menor de edad, procediendo a explicarle los alcances y el motivo de su presencia, absolviendo las dudas, consultas o preguntas que le fueran formuladas.

Si en las instalaciones del hospital o centro de salud o Comisaría, se cuenta con la presencia de la madre, padre, tutora, tutor o responsable del cuidado de la niña, niño y adolescente, la/el profesional procede a



identificarse utilizando su fotocheck y les brinda información y los alcances de su intervención.

Culminada su intervención y actuaciones, la/el profesional del equipo de atención urgente, brinda a la/el responsable del hospital o centro de salud, institución educativa o centro de salud o Comisaría, información de las acciones que se realizarán ante la Unidad de Protección Especial que corresponda o la DEMUNA acreditada para las acciones pertinentes en el marco del Decreto Legislativo N° 1297, Decreto Legislativo para la protección de niña, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos y, su reglamento. Asimismo, brinda orientación sobre los roles y competencias para preservar el respeto y cumplimiento de los derechos de la niña, niño o adolescente, procediendo a elaborar la ficha de atención urgente y luego a suscribirla.

- c) Si la/el profesional establece que la niña, niño o adolescente se encuentra en una situación de riesgo de desprotección familiar, realiza lo siguiente:
  - c.1 Si al momento de realizar la intervención, se encuentran presentes la madre, padre, tutor/a o responsable del cuidado de la niña, niño o adolescente, procede a brindarles información y orientación de los servicios y programas a los que pueden acudir para la atención correspondiente.
  - c.2 De corresponder, comunica a las/los usuarias/os la derivación a la DEMUNA acreditada para su atención; de no existir una DEMUNA acreditada se comunica que la atención del caso estará a cargo de la UPE correspondiente según ámbito de competencia territorial.

La derivación a la DEMUNA se efectúa mediante oficio y, ante la UPE se realiza mediante la Ficha de Atención Urgente.

La derivación de la ficha de atención urgente y acciones realizadas por parte de la/el profesional del equipo de atención urgente a la DEMUNA acreditada, es realizado por la/el directora/or de la UPE competente a la cual pertenece el citado equipo, dicha comunicación es realizada mediante oficio. Si el caso corresponde a la UPE, la ficha y documentos son ingresados a la mesa de partes para su derivación al equipo interdisciplinario, quien se encarga de evaluar la situación socio familiar de la niña, niño o adolescente y determinar el inicio del procedimiento correspondiente. En los distritos donde no se cuente con DEMUNA acreditada, los casos de riesgo son derivados a la UPE que corresponda dentro de su ámbito territorial.

### 2.1.3 Canal escrito



Este canal permite a la ciudadanía solicitar por medio de comunicaciones escritas información u orientación sobre la actuación de las UPE.

Por este medio también se reciben los expedientes que ingresan de las/los diferentes operadores: Fiscalía, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA (Centro Emergencia Mujer – CEM y Servicio de Atención Urgente – SAU), Programa Nacional Integral para el Bienestar Familiar - INABIF, DEMUNA, entre otras.

La atención de las/los usuarios a través de este canal debe seguir los siguientes pasos:

**a) Antes del servicio**

La/El profesional responsable del trámite documentario en la UPE debe organizar su espacio de trabajo en forma oportuna, para iniciar sus funciones y atender a las/los usuarias/os en el horario establecido.

**b) Durante el servicio**

La/El profesional debe saludar amablemente a la/el usuaria/o, hacer contacto visual y manifestar con la expresión del rostro, la disposición para atenderla/o.

La/El profesional recibe los documentos que la/el usuaria/o entregue. Si el documento no está dirigido al servicio de protección especial, informa de ello de manera respetuosa y la/lo orienta para que los entregue al área respectiva.

Si los documentos están dirigidos al servicio de protección especial, la/el profesional comunica a la/el usuario la necesidad de revisar los documentos y verificar el contenido y los anexos, para posteriormente asignarle un número de expediente al documento, el cual no debe tener enmendaduras, ni números repetidos.

La/El profesional registra en el sistema de trámite documentario la fecha y hora de recibo.

**c) Finalizar el servicio**

La/El profesional firma y sella el cargo del remitente e informa a la/el usuaria/o el proceso que se sigue para la atención de su documento, así como la UPE que tendrá a cargo el procedimiento.

**2.1.4 Canal presencial**

Este canal permite el contacto directo con las/los usuarias/os u operadores que se apersonan al servicio de protección especial para reportar o solicitar la actuación del mismo.



2.1.4.1 La atención de las/los usuarios a través de este canal por la/el profesional del servicio de protección especial sigue los pasos siguientes:

- a) La presentación personal debe ser impecable, apropiada al rol que desempeña y portando en todo momento su fotocheck de identificación.
- b) Debe hacer contacto visual y manifestar con la expresión del rostro disposición para atender a la/el usuario.
- c) Iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo “*Buenos días*”, “*Buenas Tardes*”, “*Buenas noches*” y, dar la bienvenida.
- d) Iniciar la conversación con las siguientes opciones de pregunta: *¿De qué manera lo/la puedo ayudar?, ¿De qué manera le puedo servir? ¿En qué le puedo ayudar? ¿En qué le puedo servir?*<sup>9</sup>.
- e) Debe utilizar palabras apropiadas, tono de voz pausado y vocalizar de manera clara a fin que la información proporcionada sea comprensible y entendida por la/el usuaria/o. Evitar posturas, gestos faciales rígidas o forzadas durante la atención.
- f) Debe escuchar atentamente en todo momento a la/el usuaria/o.
- g) Mantener el espacio donde ofrece la atención de manera ordenada y aseada, libre de elementos distractores.
- h) Tener un trato respetuoso y amable en todo momento.

2.1.4.2 Asimismo, debe tener presente las consideraciones específicas siguientes:

**a) Atención a la niña, niño o adolescente**

Cuando una niña, niño o adolescente es conducida/o físicamente a las instalaciones de las UPE por cualquier persona natural o jurídica, la/el profesional del equipo interdisciplinario a cargo del caso, de preferencia la/el profesional en psicología, después de saludar amablemente y realizar una breve entrevista para entablar empatía, la/lo conduce a la “Sala de Niñas y Niños” o “Sala de Adolescentes” de acuerdo a su edad y grado de madurez, según corresponda.

De advertirse que la niña, niño o adolescente requiere atención en salud, de inmediato se comunica a la/el profesional o técnico en enfermería, para su atención emergente y traslado a la Institución Prestadora de Servicios de Salud más próxima.

En la “Sala de Niñas y Niños” o “Sala de Adolescentes”, la/el profesional en psicología debe presentar a la niña, niño o adolescente a la/el profesional en

---

<sup>9</sup> Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM “Manual Para Mejorar la Atención a la Ciudadanía” del 10 de agosto del 2015.



educación a cargo de estas salas y brindar las pautas pertinentes para que puedan realizar actividades lúdicas u otras, que se ajusten a su perfil.

La/El profesional en educación, así como la/el profesional en enfermería, prestan una atención profesionalizada y permanente a la niña, niño o adolescente de acuerdo a sus necesidades y durante su permanencia en la “Sala de Niñas y Niños” o a la “Sala de Adolescentes”.

En tanto se realicen las diligencias que son parte del procedimiento de protección especial, las niñas, niños y adolescentes deben permanecer en la “Sala de Niñas y Niños” o en la “Sala de Adolescentes”, por ello estos ambientes deben estar debidamente ordenados y ambientados con juegos, cuentos, videos, entre otros, que les permitan estar lo más confortables que puedan.

**b) Atención a la/el usuaria/o del servicio de protección especial**

Se realiza cuando la madre, padre, tutora, tutor o responsable del cuidado de una niña, niño o adolescente o cualquier persona natural o jurídica, se apersona a las instalaciones de la UPE para:

- b.1 Denunciar o comunicar un hecho de riesgo o de desprotección familiar de una niña, niño o adolescente, incluida la decisión de entregar al Estado a su hija/hijo con fines de adopción o de una/un menor de edad que se encuentra bajo su cuidado.
- b.2 Rendir su declaración, ser evaluado psicológicamente u otra diligencia relativa a la situación de una niña, niño o adolescente con procedimiento por desprotección familiar en trámite.
- b.3 Conocer sobre la situación de una niña, niño o adolescente o ser informado sobre el procedimiento por desprotección familiar.
- b.4 Cualquier otra acción o pedido que se relacione con la situación de una niña, niño o adolescente en situación de riesgo o desprotección familiar.

2.1.4.3 Asimismo, la/el usuaria/o debe ser atendida/atendido teniendo en cuenta los pasos siguientes:

- a) Ubicar una sala de entrevista o en un espacio que brinde privacidad para atenderla/lo.
- b) Recibir la denuncia o brindar información o llevar a cabo la diligencia por la cual la/el usuaria/o se ha apersonado a las instalaciones de la Unidad de Protección Especial.
- c) Permitir que la/el usuaria/o se exprese libremente.
- d) No realizar preguntas impertinentes, ni realizar cuestionamiento a sus decisiones, pues la orientación debe siempre tener un trato cortés y profesional.



- e) No interrumpir la atención a la/el usuaria/o por una llamada telefónica.
- f) Lograr que la/el usuaria/o se sienta satisfecho con la atención y, de no tener una solución a través del servicio, derivar a la instancia que corresponda o buscar el apoyo respectivo.
- g) La cordialidad y el trato digno a la/el usuaria/o debe mantenerse durante toda la entrevista.
- h) Al terminar la atención se debe agradecer a la/el usuaria/o su concurrencia y la importancia de la misma.

La/El usuaria/o no debe permanecer largo tiempo en la sala de espera sin mediar motivación válida; sin embargo, cuando esta situación es inevitable, se le informa las razones por las cuales no se le puede atender de inmediato y el tiempo en que se le podrá atender. En caso la/el usuaria/o se encuentre acompañado de niñas o niños recién nacidos hasta tres (03) años de edad, se brinda facilidades para atender sus necesidades básicas (cambio de pañal o preparación de biberón) en la “Sala de Niñas y Niños”.

## **2.2 ETAPAS DE ATENCIÓN**

### **2.2.1 Admisión**

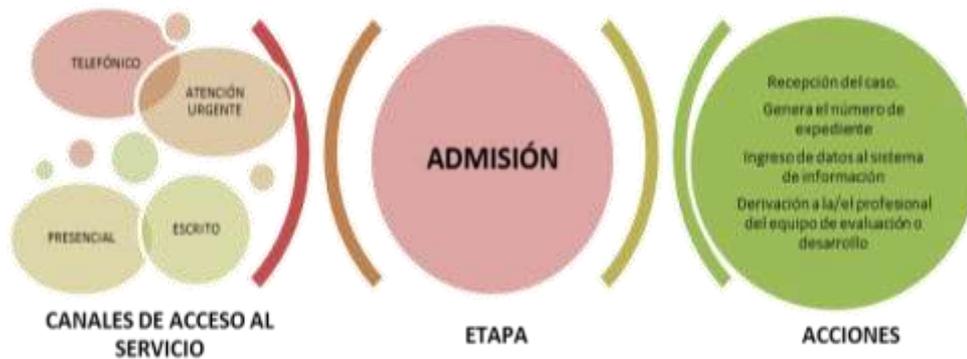
El ingreso del caso al servicio se da por cualquiera de los canales de atención antes descritos al área de admisión.

La/El profesional de admisión saluda y da la bienvenida a la/el usuaria/o, procede a recibir el caso a fin de generar el expediente e iniciar el ingreso de los datos en el sistema de trámite documentario, lo que permite el seguimiento del mismo en todo momento del procedimiento.

Cuando la/el usuaria/o se apersona al servicio de protección especial a requerir su intervención y ésta no fuera de su competencia, de acuerdo a la consulta que se realice al equipo de evaluación de la UPE, la/el profesional de admisión brinda la orientación necesaria para que la/el usuaria/o acuda al servicio que corresponda.

Ingresado el caso, éste es derivado al equipo de evaluación para la actuación especializada.

A continuación se presenta el flujograma de la etapa de Admisión.

**Gráfico N° 01: Etapa de admisión**

### 2.2.2 Atención Especializada

Esta atención es efectuada por los equipos interdisciplinarios especializados en la “Evaluación de la situación socio familiar de la niña, niño o adolescente” e “Implementación del plan de trabajo individual y seguimiento a las medidas de protección”, del modo siguiente:

- El equipo de evaluación realiza la valoración del caso para determinar el inicio o no del procedimiento por desprotección familiar o riesgo, para ello las/los profesionales desarrollan diligencias como entrevistas, visitas domiciliarias u otras que involucra a la niña, niño o adolescente, miembros de su familia, incluida la familia extensa, o personas que puedan brindar información relevante. Las/Los profesionales previo al desarrollo de las mismas deben informar a la/el usuaria/o el motivo e importancia de cada diligencia.

Cuando los hechos que se ponen a conocimiento no constituyen una situación de riesgo o de desprotección familiar se debe brindar la orientación que corresponda.

- Si se ha identificado una situación de riesgo o desprotección familiar, las/los profesionales al término de las diligencias, comunican a las/los usuarias/os los números telefónicos a los cuales se pueden comunicar para realizar un seguimiento cercano del caso. Asimismo, las/los profesionales solicitan a la/el usuaria/o un número telefónico o correo electrónico referente para coordinar por este medio el desarrollo de nuevas diligencias y, de corresponder se solicita autorización para notificar por estos medios las resoluciones que se emitan.
- De corresponder, las/los profesionales comunican en lenguaje comprensible y de manera respetuosa a la niña, niño o adolescente, familia de origen o tercero con legítimo interés incorporado al procedimiento, sobre el inicio del



procedimiento por riesgo o desprotección familiar, así como las siguientes intervenciones a efectuarse.

- d) Para el seguimiento del caso las/los profesionales del referido equipo interdisciplinario, al establecer contacto con la familia de origen, familia extensa o tercero con legítimo interés deben proporcionar a estos los números telefónicos de la UPE.
- e) Cuando las/los profesionales del equipo de implementación del Plan de Trabajo Individual y seguimiento a las medidas de protección, deriven a las/los usuarias/os a servicios complementarios para atención psicoterapéutica, deben informar a las/los usuarias/os de manera respetuosa el motivo y la importancia de incorporación a los mismos. Asimismo, debe comunicar a dichos servicios o a la/el profesional terapeuta de la UPE, las debilidades que se han identificados a efectos que se logre superarlas.

2.2.2.1 Asimismo, en la atención especializada a las/los usuarias/usuarios se debe de tener en cuenta lo siguiente:

- a) Las/Los profesionales de estos equipos especializados priorizan la atención de las niñas, niños y adolescentes y luego de las personas adultas que las/los acompañan.
- b) Las acciones y/o diligencias que se realizan en cualquier etapa del procedimiento por desprotección familiar toman en cuenta la opinión de la niña, niño o adolescente, para este fin le brindan la información necesaria en lenguaje comprensible a su edad y grado de madurez. Estas acciones también son comunicadas a las/los usuarias/os cuando sean considerados parte del procedimiento.
- c) Cuando las/los usuarias/os expresen su disconformidad con la atención brindada, las/los operadores de las UPE, acogen el reclamo, siendo en todo momento empático, mostrando predisposición para escucharlo y sin interrumpirla/lo antes de que termine de explicar el motivo de su molestia.
- d) Las/Los operadores deben utilizar frases como *“Comprendo su problema”* y no deben buscar justificaciones para explicar la ocurrencia del hecho, alterarse o subir el tono de su voz durante el relato de la/el usuaria/o. Se debe buscar una solución de manera conjunta. Si a pesar de ello la/el usuario insiste en establecer una queja, la/el operador ofrece a la/el usuaria/o entrevistarse con la/el Director/a de la UPE, a fin que tome conocimiento de su queja y pueda plantear posibles soluciones. De no aceptar dicha entrevista, se le informa sobre la existencia del Libro de Reclamaciones y se le explica lo que contiene el formato a efectos que la/el usuaria/o registre su queja.

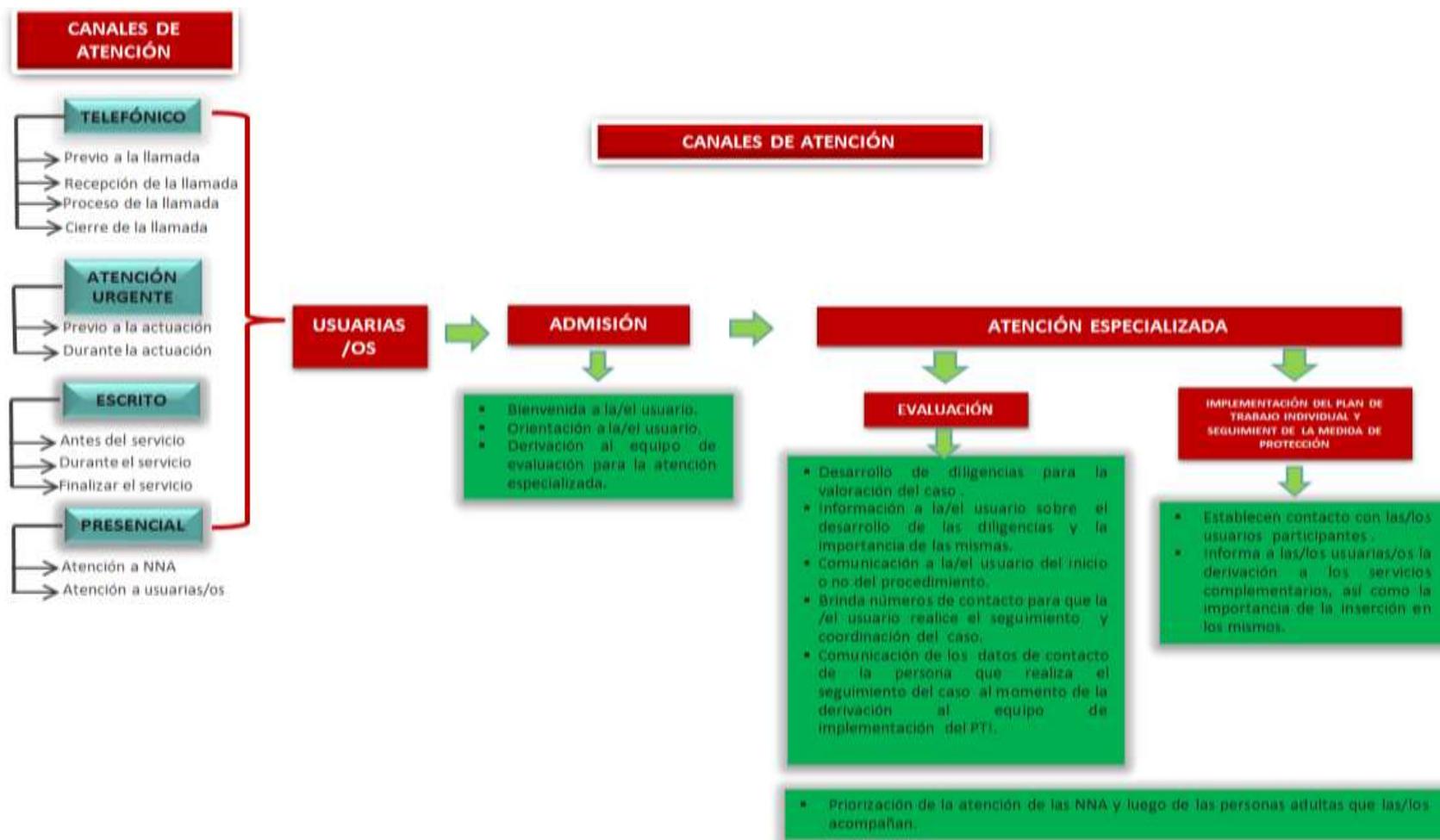


PERÚ

Ministerio  
de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables

La/El usuaria/o puede hacer el seguimiento de su reclamo apersonándose a las instalaciones de la UPE, o mediante llamada telefónica a los números debidamente proporcionados para tal fin.

**Gráfico N° 02: Flujograma de atención**





PERÚ

Ministerio  
de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables

### **2.3 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

La Dirección de Protección Especial – DPE realiza visitas de supervisión sobre la atención que brindan los diferentes equipos de las Unidades de Protección Especial - UPE a fin de vigilar el cumplimiento de este protocolo y, reporta su evaluación a la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes - DGNNA para la mejora continua del servicio, de manera semestral.

La DGNNA también realiza de manera inopinada visitas de supervisión y de manera conjunta con la DPE, implementa las medidas correctivas que corresponda. Asimismo, promueve las buenas prácticas en servicios de atención al ciudadano.



### CAPÍTULO III: GLOSARIO Y TÉRMINOS

1. **Servicios públicos:** comprende el conjunto de servicios proporcionados por el Estado, con contraprestación y sin contraprestación.
2. **Atención de calidad:** proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de las/los usuarias/os de determinado servicio.
3. **Buenas prácticas en servicios de atención al ciudadano:** políticas, acciones y sistemas que una institución implementa para mejorar su relación con la ciudadanía, con la finalidad de garantizar calidad en la información brindada y en el trato ofrecido, para así prestar un servicio oportuno con eficiencia, cordialidad y efectividad.
4. **Calidad de atención:** percepción que el ciudadano tiene respecto a la prestación de un servicio; que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.
5. **Canales de atención:** medios o puntos de acceso, a través de los cuales, la ciudadanía hace uso de los servicios provistos por las entidades públicas. Incluye espacios del tipo presencial (oficinas y establecimientos), telefónico (call-centers), virtual (plataformas web, e-mail) y móvil (oficinas itinerantes).
6. **Mejora Continua:** esfuerzo realizado por las instituciones con el objetivo de alcanzar niveles más altos de eficiencia y eficacia, manteniendo su competitividad en el sector que participa.
7. **Libro de Reclamaciones:** documento de naturaleza física o virtual, en el cual los ciudadanos podrán registrar sus reclamos o quejas sobre la atención y los servicios ofrecidos por las entidades de la administración pública, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.
8. **Protocolo de atención:** constituye el conjunto de orientaciones conductuales y actitudinales mínimas necesarias para el personal que se desempeña en procesos de interacción con la ciudadanía.
9. **Unidades de Protección Especial**  
La UPE es la instancia administrativa del MIMP que actúa en el procedimiento por riesgo de desprotección familiar y desprotección familiar a favor de las niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos.
10. **Equipos especializados de la UPE**  
Las UPE cuentan con equipos interdisciplinarios funcionales para la atención urgente en el lugar donde se encuentra la niña, niño o adolescente; la atención inmediata en sus instalaciones; la evaluación, implementación y seguimiento del Plan de Trabajo Individual; acogimiento familiar y otras funciones de apoyo; y, en general, para el desarrollo de las distintas etapas del procedimiento por desprotección familiar.



## **ANEXOS**

Anexo N° 01 - Ficha de Atención Urgente UPE

Anexo N° 02 - Ficha de Atención Línea Especializada



**ANEXO N° 01**

**FICHA DE ATENCIÓN URGENTE UPE ..... N°.....-202..**

I. FUENTE DE DERIVACIÓN									
1.1 Línea 1810		1.2 FISTRAP		1.3 SAU/CEM		1.4 Programa de Educadores de Calle		1.5 Establecimientos de Salud - MINSA	
1.6 Línea 100		1.7 Comisarías PNP		1.8 Juzgado		1.9 Prensa		1.10 Redes Sociales y correo electrónico	
1.11 DIRINCRI		1.12 DEMUNA		1.13 Despacho Ministerial - Viceministerial		1.14 DGNNNA		1.15 DPE	
1.16 Institución Educativa - MINEDU		1.17 Ministerio Público		1.18 Otros					
II. FECHA Y HORA DE ATENCIÓN DEL CASO:									
<b>FECHA DE RECEPCIÓN</b>				<b>HORA:</b>					
<b>FECHA DE ATENCIÓN</b>				<b>HORA:</b>					
III. DESCRIPCIÓN DEL MOTIVO DE ATENCIÓN									
IV. DATOS DE LOS NNA INVOLUCRADOS EN LOS HECHOS QUE MOTIVARON LA ATENCIÓN									
N°	Nombres	Apellidos	DNI	Edad	Sexo	Discapacidad			
01									
02									
03									
04									
05									





PERÚ

Ministerio  
de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables

IX. APRECIACIÓN INTERDISCIPLINARIA (del momento en que se suceden los hechos, basada en la Tabla de Valoración de Riesgo)	
X. RELACIÓN DE DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN	
XI. RECOMENDACIÓN PARA LA DERIVACIÓN	
XII. PROFESIONAL(ES) RESPONSABLE (S) DE LA ATENCIÓN	
Profesión:	<i>Psicólogo(a)</i> <i>Trabajador(a) Social</i>
Nombre:	
Firma:	
XIII. DERIVACIÓN DEL CASO	Sello y Firma del Área de Admisión
	Fecha: ____ / ____ / ____ Hora: _____

**ANEXO N° 02**  
**FICHA DE ATENCIÓN LÍNEA ESPECIALIZADA 1810 N° -202..**

<b>FECHA:</b>		<b>Hora de Inicio:</b>		<b>N° FICHA:</b>	
<b>INICIALES OPERADOR:</b>		<b>Hora de término:</b>			
<b>TURNO:</b>		<b>Tiempo total:</b>			

I. PERSONA USUARIA					
<b>1.1. APELLIDOS:</b>		<b>1.5. ANÓNIMO:</b>		<b>1.9. NACIONALIDAD:</b>	
<b>1.2. NOMBRES:</b>		<b>1.6. EDAD:</b>		<b>1.10. DEPARTAMENTO:</b>	
<b>1.3. DNI:</b>		<b>1.7. SEXO:</b>		<b>1.11. PROVINCIA:</b>	
<b>1.4. TELÉFONO / E-MAIL:</b>		<b>1.8. VÍNCULO CON NNA:</b>		<b>1.12. DISTRITO:</b>	

II. MOTIVO DE LLAMADA	
<b>2.1 MOTIVO:</b>	

III. DATOS DEL NNA								
N°	DATOS				TIPOLOGÍAS		CONDICIÓN	
1	<b>APELLIDO PATERNO:</b>		<b>EDAD:</b>				<b>GESTANTE:</b>	
	<b>APELLIDO MATERNO:</b>		<b>SEXO:</b>		<b>PRESUNTO(A) AGRESOR(A)</b>		<b>DISCAPACIDAD:</b>	
	<b>NOMBRES:</b>		<b>PAÍS DE NACIMIENTO:</b>				<b>ESTUDIA:</b>	
2	<b>APELLIDO PATERNO:</b>		<b>EDAD:</b>				<b>GESTANTE:</b>	
	<b>APELLIDO MATERNO:</b>		<b>SEXO:</b>		<b>PRESUNTO(A) AGRESOR(A)</b>		<b>DISCAPACIDAD:</b>	
	<b>NOMBRES:</b>		<b>PAÍS DE NACIMIENTO:</b>				<b>ESTUDIA:</b>	
3	<b>APELLIDO PATERNO:</b>		<b>EDAD:</b>				<b>GESTANTE:</b>	
	<b>APELLIDO MATERNO:</b>		<b>SEXO:</b>		<b>PRESUNTO(A) AGRESOR(A)</b>		<b>DISCAPACIDAD:</b>	
	<b>NOMBRES:</b>		<b>PAÍS DE NACIMIENTO:</b>				<b>ESTUDIA:</b>	
4	<b>APELLIDO PATERNO:</b>		<b>EDAD:</b>				<b>GESTANTE:</b>	
	<b>APELLIDO MATERNO:</b>		<b>SEXO:</b>		<b>PRESUNTO(A) AGRESOR(A)</b>		<b>DISCAPACIDAD:</b>	
	<b>NOMBRES:</b>		<b>PAÍS DE NACIMIENTO:</b>				<b>ESTUDIA:</b>	



I.E.:	
-------	--

ADOPCIÓN:	
-----------	--

FAMILIA ORIGEN	NOMBRES Y APELLIDOS (EDAD)	MIGRANTE
PADRE:		
MADRE:		

DIRECCIÓN NNA:		
CARACTERÍSTICAS:		
REFERENCIA:		
DEPARTAMENTO:		
PROVINCIA:		
DISTRITO:		

IV. DETALLE DE LA LLAMADA	
4.1. REQUERIMIENTO:	
4.2. RELATO DE LOS HECHOS:	
1	
2	
3	

4.3. ORIENTACIÓN:	
4.4. ACCIONES REALIZADAS:	



**V. ATENCIÓN DEL SERVICIO**

<b>5.1. RESULTADO DE LA ATENCIÓN:</b>	
<b>5.2. NOMBRE DE UPE/COORD DPE:</b>	
<b>5.3. INSTANCIAS REDES DE APOYO:</b>	

**VI. SEGUIMIENTO DEL CASO**

<b>N°</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	
2	
3	

**VII. LLAMADAS REITERATIVAS**

<b>N°</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	
2	
3	

**VIII. OBSERVACIONES**

<b>N°</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	
2	
3	