



**PERÚ**

Ministerio  
de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables

Viceministerio  
de la Mujer

Programa Nacional  
Warmi Ñan

# **PROTOCOLO DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN VIRTUAL CHAT 100**

**2025**

## PRESENTACIÓN

---

El Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – Warmi Ñan (en adelante Programa Nacional Warmi Ñan), del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (en adelante MIMP) tiene como finalidad contribuir con la erradicación de la violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual. Asimismo, tiene como objetivo 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.<sup>1</sup>

Al ser la violencia un problema complejo que se presenta muchas veces a temprana edad, esta es creciente en el ciclo de vida de las personas si no se detiene a tiempo; por lo cual requiere de múltiples respuestas y a diversos niveles, siendo una tarea prioritaria la prevención de la violencia de género tempranamente desde el inicio de las relaciones de enamoramiento y noviazgo para la construcción de relaciones de pareja saludables libre de violencia.

Al respecto el Programa Nacional Warmi Ñan, cuenta con servicios de prevención, orientación, atención, protección y reeducación de la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar y violencia sexual, a nivel nacional, los mismos que brindan desde sus propias características una atención integral, interdisciplinaria y gratuita a las mujeres y sus hijas e hijos que sufren de esta problemática, poniendo énfasis en la atención oportuna y de calidad que conlleve al cumplimiento efectivo de los objetivos institucionales y del propio servicio.

En este propósito, con el auge de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, su relevancia en la última década, desde abril de 2011, el Programa Nacional Warmi Ñan puso a disposición la plataforma virtual de orientación Chat 100, que es un servicio público, especializado, ininterrumpido y gratuito que brinda información, orientación y consejería virtual a adolescentes, jóvenes y personas adultas; con el propósito de brindar atención ante alguna consulta virtual de estar afectadas por hechos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar y/o violencia sexual. Además, de brindar información respecto a la prevención de la violencia en las relaciones de enamoramiento, noviazgo y/o pareja en adolescentes, jóvenes y personas adultas; y brindar consejería para la construcción de relaciones saludables<sup>2</sup>.

El servicio Chat 100 se constituye 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 (en adelante SAU), los Centro Emergencia Mujer (en adelante CEM) y el Servicio de Atención Rural (en adelante SAR) u otros servicios e instituciones del Estado.

Con el propósito de establecer y estandarizar los procedimientos que guíen el accionar de las personas operadoras del servicio Chat 100, en el abordaje de los casos de violencia contra las

---

<sup>1</sup> Adaptado de los artículos 1° y 2° del Manual de Operaciones del Programa Nacional AURORA (actualmente Programa Nacional Warmi Ñan) aprobado mediante Resolución Ministerial N°408-2023-MIMP.

<sup>2</sup> Elaboración propia.

mujeres, los integrantes del grupo familiar y violencia sexual; así como la prevención de la violencia en las relaciones de pareja en adolescentes, jóvenes y personas adultas, presentamos el Protocolo del servicio de orientación virtual Chat 100, documento que agrupa un conjunto de consideraciones a ser tomadas en cuenta para optimizar la respuesta inmediata del servicio Chat 100 garantizando el desempeño eficiente y de calidad de las personas operadoras del servicio y coadyuvando a brindar una atención de calidad a las personas usuarias que acceden a dicha plataforma.

El Protocolo del servicio de orientación virtual Chat 100, está estructurado en cuatro (04) capítulos. El Capítulo I – Alcances generales donde se proporciona el marco de acción general en la interacción con la ciudadanía y los derechos de las personas usuarias. En el Capítulo II – Disposiciones para la orientación virtual en el servicio Chat 100, donde se describen la atención especializada, diferenciada, recomendaciones y procedimiento de orientación *on line* y *off line*. El capítulo III – Procedimiento para la orientación virtual en el servicio chat 100, donde se señalan las acciones a desarrollar en el servicio, se presenta la tipificación de las consultas que se realizan en el Chat 100, entre otros aspectos y por último el Capítulo IV – Glosario de términos, donde se describen y desarrollan las terminologías utilizadas para la elaboración del presente documento y como sección final se incorpora un acápite de anexos relacionados a las consultas virtuales realizadas al Chat 100.

## ÍNDICE

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| OBJETIVO                                                                               | 05 |
| FINALIDAD                                                                              | 05 |
| ALCANCE                                                                                | 05 |
| BASE LEGAL                                                                             | 05 |
| <b>CAPÍTULO I: Alcances generales</b>                                                  | 09 |
| 1.1. Población objetivo                                                                | 09 |
| 1.2. Funciones del Programa Nacional Warmi Ñan                                         | 09 |
| 1.3. Características del servicio Chat 100                                             | 09 |
| 1.4. Enfoques y principios                                                             | 10 |
| 1.5. Derechos de las personas usuarias                                                 | 14 |
| <b>CAPÍTULO II: Disposiciones para la orientación virtual en el servicio Chat 100</b>  | 15 |
| 2.1 Orientación virtual especializada                                                  | 15 |
| 2.2 Orientación virtual diferenciada de los casos                                      | 15 |
| 2.3 Recomendaciones para la orientación virtual                                        | 20 |
| <b>CAPÍTULO III: Procedimiento para la orientación virtual en el servicio Chat 100</b> | 25 |
| 3.1 Apertura de la consulta virtual                                                    | 25 |
| 3.2 Desarrollo de la consulta virtual                                                  | 28 |
| 3.3 Finalización de la consulta virtual                                                | 44 |
| 3.4 Registro de las consultas virtuales                                                | 44 |
| 3.5 Derivación administrativa                                                          | 45 |
| 3.6 Entidades involucradas                                                             | 46 |
| 3.7 Seguimiento                                                                        | 47 |
| 3.8 Verificación de las consultas realizadas en el Chat 100                            | 48 |
| 3.9 Disposiciones finales                                                              | 48 |
| 3.10 Flujograma                                                                        | 50 |
| <b>CAPÍTULO IV: Glosario de términos</b>                                               | 51 |
| <b>ANEXOS</b>                                                                          | 57 |
| Anexo 1: Descripción de los factores de riesgo                                         | 58 |
| Anexo 2: Modalidades de violencia contra las mujeres                                   | 66 |
| Anexo 3: Ficha de Derivación Chat 100                                                  | 71 |

## PROTOCOLO DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN VIRTUAL CHAT 100

**Formulado por: Unidad de Atención y Protección**

### OBJETIVO

Establecer y estandarizar los procedimientos del servicio Chat 100 durante la orientación virtual, que conduzcan al accionar de las personas operadoras de dicho servicio en el abordaje de los casos de violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar y violencia sexual; así como la prevención de la violencia en las relaciones de pareja en adolescentes, jóvenes y personas adultas.

### FINALIDAD

Optimizar la respuesta inmediata del servicio Chat 100 para contribuir con el accionar eficiente y de calidad de las personas operadoras del servicio frente a hechos de violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar y violencia sexual; además de la prevención de la violencia en las relaciones de pareja en adolescentes, jóvenes y personas adultas.

### ALCANCE

El Protocolo del Chat 100 es de aplicación y cumplimiento obligatorio por parte de las personas operadoras del servicio a cargo de la Subunidad de Servicios de Orientación y Protección (en adelante SOP) de la Unidad de Atención y Protección (en adelante UAP) del Programa Nacional Warmi Ñan.

### BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú de 1993

### Resoluciones Legislativas

- Decreto Ley N°22231, que aprueba la Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Resolución Legislativa N°23432, que aprueba la Convención sobre Eliminación de todas las formas de Discriminación Contra la Mujer - CEDAW.
- Resolución Legislativa N°25278, que aprueba la Convención sobre los Derechos del Niño.
- Resolución Legislativa N°26583, que aprueba la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia contra la Mujer, “Convención de Belém do Pará”.
- Resolución Legislativa N°29127, que aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo.

### Leyes

- Ley N°26842, Ley General de Salud y sus modificatorias.
- Ley N°27337, Ley que aprueba el Nuevo Código de los Niños y Adolescentes, y modificatorias.
- Ley N°27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, y sus modificatorias.

- Ley N°28983, Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres.
- Ley N°29600, Ley que fomenta la reinserción escolar por embarazo.
- Ley N°29733, Ley de protección de datos personales y su modificatoria.
- Ley N°29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y sus modificatorias.
- Ley N°30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar y sus modificatorias.
- Ley N°30490, Ley de la Persona Adulta Mayor y sus modificatorias.

### Decretos Legislativos

- Decreto Legislativo N°1098, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
- Decreto Legislativo N°1297, Decreto Legislativo para la protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos, y sus modificatorias.
- Decreto Legislativo N°1323, Decreto Legislativo que fortalece la lucha contra el feminicidio, la violencia familiar y la violencia de género.
- Decreto Legislativo N°1368, Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional Especializado de Justicia para la protección y sanción de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar.
- Decreto Legislativo N°1410, Decreto Legislativo 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°1428, Decreto Legislativo que desarrolla medidas para la atención de casos de desaparición de personas en situación de vulnerabilidad.

### Decretos Supremos

- Decreto Supremo N°002-2014-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N°29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Decreto Supremo N°003-2015-MC, que aprueba la Política Nacional para Transversalizar el Enfoque Intercultural.
- Decreto Supremo N°009-2016-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N°30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo Familiar, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N°004-2018-MIMP, que aprueba la actualización del “Protocolo Interinstitucional de Acción frente al Feminicidio, Tentativa de Feminicidio y Violencia de Pareja de Alto Riesgo”.
- 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°003-2019-IN, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N°1428, Decreto Legislativo que desarrolla medidas para la atención de casos de desaparición de personas en situación de vulnerabilidad.

- Decreto Supremo N°008-2019-SA, que aprueba el Protocolo de actuación conjunta entre los Centros Emergencia Mujer-CEM y los Establecimientos de Salud-EESS. para la atención de las personas víctimas de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, en el marco de la Ley N°30364 y personas afectadas por violencia sexual.
- Decreto Supremo N°008-2019-MIMP, que aprueba la Política Nacional de Igualdad de Género.
- 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 contra niñas, niños, adolescentes y mujeres indígenas u originarias.
- 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°014-2019-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N°27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual.
- 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°008-2020-JUS que aprueba el Protocolo de Actuación Conjunta entre el Centro Emergencia Mujer y los Servicios de Defensa Pública.
- Decreto Supremo N°022-2021-MIMP que aprueba la Estrategia Nacional de Prevención de la Violencia de Género contra las Mujeres “Mujeres libres de violencia”.
- Decreto Supremo N°024-2021-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N°30490, Ley de la Persona Adulta Mayor.
- Decreto Supremo N°001-2023-MC, que aprueba los “Lineamientos para incorporar el enfoque intercultural en la prestación de los servicios públicos”.
- Decreto Supremo N°002-2023-MIMP, que aprueba el Protocolo de actuación conjunta del Estado para la articulación de servicios en contextos de detención, retención e intervención policial a mujeres y personas en condición de vulnerabilidad.
- Decreto Supremo N°007-2023-MIMP, que aprueba la Estrategia Rural Multisectorial para la prevención, atención, protección y recuperación frente a la violencia de género, violencia sexual en zonas rurales - Estrategia Rural Multisectorial.
- Decreto Supremo N°003-2025-MIMP, que modifica el artículo 1 del Decreto Supremo N°008-2001-PROMUDEH, que crea el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA.

### **Resoluciones Ministeriales**

- Resolución Ministerial N°058-2021-MIMP, que aprueba los Lineamientos estratégicos para la prevención de la violencia de género contra las mujeres.
- Resolución Ministerial N°100-2021-MIMP, que aprueba el “Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer”.
- Resolución Ministerial N°181-2021-MIMP, que aprueba el Protocolo de Atención Línea 100.
- Resolución Ministerial N°367-2021-MIMP, que aprueba el Documento Técnico: “Marco Conceptual para la Prevención de la Violencia de Género contra las Mujeres”.

- Resolución Ministerial N°174-2022-MIMP, que aprueba el “Protocolo Intrasectorial de Prevención, Detección, Atención y Reintegración de las Personas Afectadas por el Delito de Trata de Personas”.
- Resolución Ministerial N°223-2023-MIMP, que aprueba la Directiva N°003- 2023-MIMP denominada “Prevención, atención, protección y reconocimiento de las mujeres defensoras de derechos humanos”.
- Resolución Ministerial N°408-2023-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.

### **Resoluciones de la Dirección Ejecutiva**

- Resolución de la Dirección Ejecutiva N°333-2021-MIMP-AURORA-DE, que aprueba el Protocolo de Actuación del Centro de Atención Institucional - CAI.
- Resolución de la Dirección Ejecutiva N°003-2022-MIMP-AURORA-DE, que aprueba el Protocolo para la Atención a la Ciudadanía en los Servicios del Programa Nacional para la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar - AURORA.
- Resolución de la Dirección Ejecutiva N°044-2022-MIMP-AURORA-DE, que aprueba el Protocolo para el Servicio de Atención Urgente.
- Resolución de la Dirección Ejecutiva N°033-2024-MIMP-AURORA-DE que aprueba la Guía de Atención Integral del Servicio de Atención Urgente – SAR
- Resolución de la Dirección Ejecutiva N°058-2024-MIMP-AURORA-DE, que aprueba la Directiva N°003-2024-MIMP-AURORA-DE “Gestión de Proyectos Normativos y Disposiciones Administrativas Obligatorias u Orientadoras en el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – AURORA.
- Resolución de la Dirección Ejecutiva N°213-2024-MIMP-AURORA-DE que aprueba la Directiva N°004-2024-MIMP-AURORA-DE “Normas para la protección de datos personales en el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – AURORA”.

### 1.1 POBLACIÓN OBJETIVO

Adolescentes, jóvenes y personas adultas que acceden al Chat 100 y que reportan presuntas situaciones de violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual o situaciones de riesgo que pueden generar dicha violencia.

### 1.2 FUNCIONES DEL PROGRAMA NACIONAL WARMI ÑAN

El Programa Nacional Warmi Ñan es una Unidad Ejecutora del MIMP<sup>3</sup> y tiene por finalidad contribuir con la erradicación de la violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual<sup>4</sup>.

El Programa Nacional Warmi Ñan tiene las siguientes funciones generales<sup>5</sup>:

- a) Proveer servicios especializados, articulados y de calidad para la prevención de la violencia hacia las mujeres, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual.
- b) Proveer servicios especializados, articulados y de calidad para la atención y protección de las mujeres, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual.
- c) Promover, coordinar y articular la creación e implementación de otros servicios relacionados para prevenir la violencia hacia las mujeres, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual; así como para la atención y protección de sus víctimas, aplicando los enfoques previstos en las normas vigentes, con reconocimiento de la diversidad del país, sin discriminación y con respeto de los derechos fundamentales de las personas.
- d) Tramitar y otorgar la asistencia económica para contribuir a la protección social y el desarrollo integral de las víctimas indirectas de feminicidio.

### 1.3 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO CHAT 100<sup>6</sup>

El Chat 100 es un servicio público, especializado, ininterrumpido y gratuito que brinda información, orientación y consejería virtual a adolescentes, jóvenes y personas adultas, quienes acceden a través de la plataforma virtual mediante el link: <https://chat100.aurora.gob.pe/>

---

<sup>3</sup> Artículo 2° del Manual de Operaciones del Programa Nacional AURORA (actualmente Programa Nacional Warmi Ñan) aprobado mediante Resolución Ministerial N°408-2023-MIMP.

<sup>4</sup> Artículo 1° del Manual de Operaciones del Programa Nacional AURORA (actualmente Programa Nacional Warmi Ñan) aprobado mediante Resolución Ministerial N°408-2023-MIMP.

<sup>5</sup> Artículo 4° del Manual de Operaciones del Programa Nacional AURORA (actualmente Programa Nacional Warmi Ñan) aprobado mediante Resolución Ministerial N°408-2023-MIMP.

<sup>6</sup> Elaboración propia.

El servicio Chat 100 se encarga de:

- a) Brindar orientación y/o información cuando las personas refieran estar afectadas por hechos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar y/o violencia sexual, o conozcan de algún hecho con estas características en su entorno.
- b) Orientar respecto a la prevención de la violencia en las relaciones de enamoramiento, noviazgo y/o pareja.
- c) Brindar consejería para la construcción de relaciones saludables y el ejercicio del derecho a vivir una vida libre de violencia.

La interacción mediante el Chat 100 es en tiempo real, de manera silenciosa, personalizada y confidencial. Se puede acceder desde un equipo de cómputo o diferentes dispositivos electrónicos como laptops, tablets o teléfonos móviles que cuenten con acceso a internet.

## 1.4 ENFOQUES Y PRINCIPIOS

Las personas operadoras del servicio Chat 100 actúan bajo los siguientes enfoques y principios:

### 1.4.1 Enfoques<sup>7</sup>

| Enfoques                    | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Enfoque de Derechos Humanos | Parte del principio que las mujeres tienen los mismos derechos y responsabilidades que los hombres y que no es admisible ninguna diferenciación no objetiva ni razonable relativa al ejercicio de los derechos y goce de oportunidades. Asimismo, implica reconocer el carácter universal e interdependiente de sus derechos, civiles, sociales, políticos y económicos. Trabajar desde un enfoque de derechos humanos implica incidir en la promoción y protección de los derechos de las mujeres, identificando los derechos que han sido vulnerados o no realizados, así como las barreras sociales, económicas, culturales e institucionales que limitan su ejercicio. |
| Enfoque de Género           | Parte del reconocimiento de la existencia de relaciones asimétricas entre hombres y mujeres construidas en base a las diferencias sexuales y que son el origen de la violencia hacia las mujeres. El enfoque de género permite diseñar estrategias de intervención orientadas al logro de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, y el ejercicio real de sus derechos.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

<sup>7</sup> Adaptado del Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer aprobado mediante Resolución Ministerial N°100-2021-MIMP.  
Protocolo del servicio de orientación virtual Chat 100

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Enfoque de Integralidad        | La violencia hacia la mujer es multicausal y contribuyen a su existencia factores que están presentes en distintos ámbitos; a nivel individual, familiar, comunitario y estructural, lo que hace necesario establecer intervenciones en los distintos niveles en los que las personas se desenvuelven y desde distintas disciplinas.                                                                                                                                                                                    |
| Enfoque de Interculturalidad   | Implica atender a la posibilidad de diálogo entre distintas culturas, de modo que permita recuperar desde los distintos contextos culturales, todas aquellas expresiones que se basan en el respeto a la otra persona. No obstante, ello de ninguna manera significa aceptar prácticas culturales discriminatorias hacia las mujeres que toleren la violencia hacia ellas u obstaculicen el goce de igualdad de derechos.                                                                                               |
| Enfoque de Interseccionalidad  | 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.                                                                                                  |
| Enfoque Generacional           | Reconoce que es necesario identificar las relaciones de poder entre distintas edades de la vida y sus vinculaciones para mejorar las condiciones de vida o el desarrollo común. Considera que la niñez, la juventud, la adultez y la vejez deben tener una conexión, pues en conjunto están abonando a una historia común y deben fortalecerse generacionalmente. Presenta aportaciones a largo plazo considerando las distintas generaciones y colocando la importancia de construir corresponsabilidades entre estas. |
| Enfoque de riesgo <sup>8</sup> | Está orientado a reducir las posibilidades de riesgo de las víctimas de sufrir daño grave, tentativa de feminicidio o de llegar al feminicidio <sup>9</sup> . Con este enfoque se facilita una acción profesional preventiva, efectiva y oportuna mediante la valoración, categorización y gestión del riesgo.                                                                                                                                                                                                          |

<sup>8</sup> Decreto Supremo N°004-2018-MIMP, que aprueba la actualización del “Protocolo Interinstitucional de Acción frente al Feminicidio, Tentativa de Feminicidio y Violencia de Pareja de Alto Riesgo”.

<sup>9</sup> PROTECT II (2012). Competencias para la evaluación del riesgo y gestión de la seguridad para la protección de las víctimas de alto riesgo. Viena: Women Against Violence Europe. Consulta: 03 de setiembre del 2021.

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Enfoque diferencial            | <p>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.</p> <p>Supone llevar a cabo acciones de promoción, prevención, atención y restablecimiento de derechos que respondan a las necesidades particulares de las niñas, niños y adolescentes, de las personas adultas mayores, de las personas afectadas pertenecientes a las comunidades nativas y campesinas o afrodescendientes; o las personas LGBTI o personas con discapacidad.</p> |
| Enfoque territorial            | <p>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.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Enfoque centrado en la víctima | <p>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/as servidores/as públicos/as y privados, quienes deberán activar todos los instrumentos sectoriales e intersectoriales para brindar atención de calidad, oportuna y eficaz.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Enfoque de ciclo de vida       | <p>Responde a la actuación que, partiendo del enfoque de derechos, busca garantizar el desarrollo integral de las personas, atendiendo a las características propias de cada etapa de su ciclo de vida y edad, posibilitando así una mejor calidad de vida.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

### 1.4.2 Principios<sup>10</sup>

| Principios                                     | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Igualdad y no discriminación                   | Se garantiza la igualdad entre mujeres y hombres, y se prohíbe toda forma de distinción, exclusión o restricción, basada en el sexo, que tenga por finalidad o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos de las personas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Debida diligencia                              | Se adopta sin dilaciones, todas las políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar toda forma de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar y cualquier persona afectada por violencia sexual.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Intervención inmediata y oportuna              | Ante un hecho o amenaza de violencia, se debe actuar en forma oportuna, sin dilación por razones procedimentales, formales o de otra naturaleza, disponiendo el ejercicio de las medidas previstas en la ley y otras normas, con la finalidad de atender efectivamente a la víctima.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Interés superior del niño, niña y adolescente: | Es un derecho, un principio y una norma de procedimiento que otorga a la niño, niña y adolescente el derecho a que se considere de manera primordial su interés superior en todas las medidas que las y los afecten directa o indirectamente, garantizando sus derechos humanos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Confidencialidad <sup>11</sup>                 | 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 <sup>12</sup> . |
| No revictimización <sup>13</sup>               | La intervención de la persona operadora del Chat 100 no debe en ningún caso exponer a la persona usuaria al impacto emocional que implica el relato reiterado e innecesario de los hechos, las esperas prolongadas o las preguntas y comentarios que juzgan, reprochan, culpabilizan y afectan su intimidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

<sup>10</sup> Adaptado de los principios rectores de la Ley N°30364, Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar.

<sup>11</sup> 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.

<sup>12</sup> Artículo 10 de la Ley N°30364 y Artículo 89 del Reglamento de la Ley N°30364.

<sup>13</sup> Adaptado del "Protocolo para el Servicio de Atención Urgente" aprobado mediante Resolución de la Dirección Ejecutiva N°044-2022-MIMP-AURORA-DE.

## 1.5. DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS<sup>14</sup>

Las personas usuarias del Chat 100 tienen los siguientes derechos:

- a) Derecho a recibir atención sin ser discriminada por razones de género, etnia, edad, cultura, credo, orientación sexual, expresión o identidad de género, condición social, afiliación política, nacionalidad o de cualquier otra índole.
- b) Derecho a recibir atención especializada, oportuna, suficiente, accesible, de calidad y de acuerdo con la situación en la que se encuentre.
- c) Derecho a una atención con calidez, con un trato amable, digno, comprensivo, respetuoso y con sensibilidad.
- d) Derecho a recibir información y orientación oportuna, completa, veraz, sencilla, comprensible, clara y de calidad; de acuerdo con la situación en la que se encuentre.
- e) Derecho a la no revictimización de las personas que manifiestan estar afectadas por hechos de violencia; así como recibir información oportuna de los servicios pertinentes.
- f) Derecho al trato confidencial de la información que brinde, así como a la protección de sus datos personales y sensibles.
- g) Derecho a recibir información transparente y actualizada sobre los servicios públicos a los que puede acudir.
- h) 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<sup>15</sup> para atención de casos de violencia Sexual en los establecimientos de salud correspondientes.

---

<sup>14</sup> Adaptado del Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer aprobado mediante Resolución Ministerial N°100-2021-MIMP.

<sup>15</sup> Resolución Ministerial 227-2019/MINSA que aprueba la Directiva Sanitaria para el uso del Kit para la atención de casos de Violencia Sexual (2019). Lima.

### 2.1. ORIENTACIÓN VIRTUAL ESPECIALIZADA

El servicio Chat 100 realiza orientación virtual especializada a través de la atención brindada por abogadas/os y psicólogas/os que tienen conocimientos en la temática de violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar; y hechos de violencia sexual. Cuentan con experiencia en la atención de los casos, así como con la experticia para la utilización de herramientas que les permiten identificar, orientar y desarrollar acciones acordes a la necesidad de la persona usuaria.

El Chat 100 atiende al público usuario desde los enfoques y principios que le permiten recopilar la información, orientar y actuar a favor de las y los adolescentes, jóvenes y personas adultas que acceden al servicio; quienes reportan presuntas situaciones de violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar, violencia sexual o situaciones de riesgo que se presentan en la relación de pareja y que pueden generar dicha violencia.

Las personas operadoras del Chat 100 brindan una atención inmediata, idónea, oportuna, eficaz y de calidad a las personas usuarias, quienes son el centro de atención.

### 2.2. ORIENTACIÓN VIRTUAL DIFERENCIADA DE LOS CASOS<sup>16</sup>

Además de los enfoques, principios y derechos citados en el presente protocolo, es importante complementar la atención diferenciada de los grupos vulnerables que acceden al servicio, tomando en cuenta las siguientes consideraciones:

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

Las principales consideraciones a tener presente son:

1. La/el NNA es sujeto de derechos; por lo que se toma en cuenta su opinión, respetando su identidad e identificación, en función de su edad y madurez.
2. Reconocer que las/los NNA son vulnerables, requieren protección especial y que la derivación de la consulta virtual que evidencie situaciones de violencia o en riesgo de presentarse hechos de violencia deben realizarse de manera inmediata.
3. Durante el proceso de la orientación virtual se busca reducir, tanto como sea posible, el estrés que atraviesan las/los NNA sin cuestionar lo relatado; sino por el contrario, otorgándole credibilidad y reforzando la búsqueda de ayuda.
4. En el caso que las/os NNA realicen directamente la consulta virtual, la persona operadora evita la revictimización; es decir, no solicita detalles de los hechos ocurridos

---

<sup>16</sup> Adaptado del Protocolo de Atención Línea 100 aprobado mediante Resolución Ministerial N°181-2021-MIMP.

a las/los NNA afectadas/os por hechos de violencia, con especial énfasis en casos de violencia sexual.

5. La persona operadora debe considerar que, en el contexto de la violencia las víctimas indirectas, directas o dependientes, son también 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 Derivación Chat 100 por cada persona afectada.
6. Si la/el NNA presenta limitaciones para realizar la interacción escrita con la persona operadora, es necesario regular la velocidad de la escritura y darle el tiempo que amerite para que la persona usuaria explique la situación que viene atravesando.
7. Asegurarse del entendimiento de las indicaciones brindadas mediante preguntas cortas, utilizando una comunicación clara y detallada, evitando tecnicismos.

#### **b) Personas adultas mayores<sup>17</sup>**

Las principales consideraciones a tener presente son:

1. Si la persona adulta mayor presenta limitaciones para realizar la interacción escrita con la persona operadora, es necesario regular la velocidad de la escritura y darle el tiempo que amerite para que la persona usuaria explique la situación que viene atravesando.
2. Evitar actitudes de paternalismo (tratándola/los como si fueran niñas/os) y la infantilización (infravalorando sus capacidades físicas y mentales).
3. Asegurarse del entendimiento de las indicaciones brindadas mediante preguntas cortas, utilizando una comunicación clara y detallada, evitando tecnicismos.
4. La persona operadora al realizar la orientación indaga, entre otros aspectos, si la persona adulta mayor, afectada por hechos de violencia presenta dificultad para desplazarse al servicio del Programa Nacional Warmi Ñan. Esta información es proporcionada al SAU, SAR o CEM que atenderá su caso.

#### **c) Personas con discapacidad<sup>18</sup>**

Las consideraciones a tener presente son:

1. Durante la consulta virtual, la persona operadora indaga sobre posibles situaciones de violencia, omisión y/o abandono relacionadas con su discapacidad.

---

<sup>17</sup> 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.

<sup>18</sup> 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.

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. Si menciona presentar limitaciones para realizar la interacción escrita, se le debe brindar información sobre los otros servicios del Programa Nacional Warmi Ñan a los que puede acceder, ya sea de manera telefónica o de forma presencial.
4. Cuando la persona operadora de Chat 100 toma conocimiento de una persona afectada por hechos de violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y violencia sexual que presenta algún tipo de discapacidad física, auditiva, visual, intelectual y psicosocial<sup>19</sup> que limite o impide su desplazamiento a los servicios del Programa Nacional Warmi Ñan, se procede con la derivación de manera inmediata a los servicios CEM, SAU o SAR, según corresponda. En caso los hechos reportados constituyan violencia que ponga en peligro su integridad física o emocional, la persona operadora del servicio coordina de manera inmediata la intervención de la autoridad competente a fin que se constituya al domicilio o lugar donde se encuentra la persona afectada.

#### **d) Migrantes internos y externos<sup>20</sup>**

Las consideraciones a tener presente son:

1. Las personas migrantes pueden presentar dificultades para entender los términos utilizados por la persona operadora, por lo que debe evitar toda expresión técnica, coloquial o expresión local que no pueda entenderse. Si la persona se expresa haciendo uso de otro idioma realizar las gestiones para realizar una atención efectiva.
2. Brindar información sobre la legislación vigente y los mecanismos legales previstos frente a la violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y violencia sexual.
3. Explorar si las/os hijas/os 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. Asimismo, elaborar la ficha de derivación por cada caso detallando su condición migratoria.
4. Si la persona usuaria manifiesta temor de ser deportada/o o expuesta su identidad ante las autoridades de su país de origen por presentar una condición de migrante irregular, la persona operadora de Chat 100, le informa que la atención se centra en los hechos de violencia en su agravio.

---

<sup>19</sup> Guía para el Trato Adecuado a las Personas con Discapacidad de CONADIS aprobado mediante Resolución de Presidencia N°D000137-2023-CONADIS-PRE.

<sup>20</sup> Adaptado del Protocolo de Atención Línea 100 aprobado mediante Resolución Ministerial N°181-2021-MIMP.

#### **e) Personas LGBTI<sup>21</sup>**

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

1. Utilizar un lenguaje inclusivo y respetuoso, sin presuponer la heterosexualidad de las personas que acceden al servicio.
2. Respetar la privacidad de las personas LGBTI, quienes no tienen la obligación de revelar su orientación sexual, identidad o expresión de género, toda vez que es parte de su intimidad y no constituye un requisito para la atención.
3. Si la persona que accede a la atención se identifica como gay, lesbiana, bisexual, trans e intersexual u otro, preguntar 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.
4. 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 son limitantes en el ejercicio de sus derechos.
5. Reconocer que la orientación brindada a personas LGBTI requiere de actitudes libres de discriminación por orientación sexual, identidad de género o expresión. Está encaminada a contribuir a la protección y defensa de los derechos de las personas LGBTI.

#### **f) Pueblos indígenas y población afroperuana<sup>22</sup>**

Las consideraciones a tener presente son:

1. 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.
2. 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.
3. Si durante el proceso de orientación, la persona usuaria manifiesta directa o indirectamente actos que ocasionan daño a sus dependientes (hijas/os u otra persona), se realiza la derivación del caso por cada una de las personas dependientes al servicio del Programa Nacional Warmi Ñan que corresponda. En caso los hechos

---

<sup>21</sup> Adaptado del Protocolo de Atención CEM aprobado mediante Resolución Ministerial N°100-2021-MIMP.

<sup>22</sup> Adaptado del Protocolo de Atención CEM aprobado mediante Resolución Ministerial N°100-2021-MIMP.

reportados constituyan violencia que ponga en peligro su integridad física o emocional, la persona operadora del servicio coordina de manera inmediata la intervención de la autoridad competente.

4. Utilizar un lenguaje claro, sencillo y comprensible según la edad, el nivel de comprensión y contexto cultural y lingüístico de las personas pertenecientes a pueblos indígenas u originarios o población afrodescendiente.
5. En caso se requiera de un/a intérprete o traductor/a, realizar las gestiones para una atención efectiva. De ser posible, el servicio conjuntamente con la familia puede identificar a la persona de su confianza para desarrollar esta función.

#### **g) Personas desaparecidas en situación de vulnerabilidad**

Las consideraciones a tener presente son:

1. Debido a la problemática a abordar, es probable que la persona informante o familiar que realiza la consulta por medio del Chat 100 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 de registro, si está la persona registrada como usuaria del Chat 100.
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 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. Informar y explicar la ruta de atención de acuerdo al protocolo mencionado<sup>23</sup>.

---

<sup>23</sup> 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 (2020).

## h) Personas fuera del territorio nacional

Las principales consideraciones para tener presente son:

1. Informar sobre el objetivo del servicio Chat 100 y su operatividad a nivel nacional.
2. Las personas pueden presentar dificultades para entender los términos utilizados por la persona operadora, por lo que se debe escribir de manera clara y sencilla.
3. Si la persona fuera del territorio nacional, reporta situaciones de violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar y violencia sexual en agravio de terceras personas que habitan en nuestro país, la persona operadora del Chat 100, le informa sobre las acciones a realizar y solicita los datos para la derivación a un CEM, SAU o SAR según corresponda.

### 2.3 RECOMENDACIONES PARA LA ORIENTACIÓN VIRTUAL

Existen dos modalidades de interacción a través del cual la persona operadora del servicio Chat 100 brinda servicio al público usuario:

- **Interacción *ON LINE***, es aquella que se realiza en tiempo real entre la persona operadora y la persona usuaria durante el horario de atención del servicio.
- **Interacción *OFF LINE***, es aquella que se brinda cuando no se puede realizar la interacción en tiempo real. En este caso la persona usuaria ingresa su consulta a la plataforma y registra su correo electrónico de contacto. La persona operadora responde, orienta o informa, de corresponder, en el más breve plazo posible.

Considerando ambas modalidades de interacción, se detallan a continuación las recomendaciones para brindar una adecuada orientación virtual por parte de la persona operadora del Chat 100; así como los escenarios frecuentes de interacción:

- a) Contar con un ambiente adecuado y libre de elementos distractores que garanticen la calidad en la atención del Servicio Chat 100, con el propósito de facilitar la interacción entre la persona operadora y la persona usuaria para brindar información adecuada y oportuna, así como realizar acciones para la atención inmediata de los casos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar. Para ello, las personas operadoras del servicio deben considerar lo siguiente:

| Prácticas adecuadas                                                                                                      | Prácticas inadecuadas                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mantener el espacio físico en el que se desarrolla el servicio, libre de elementos distractores, visuales y/o auditivos. | Tener objetos distractores, imágenes elementos que interfieran al momento de escribir o perturben la atención. |

|                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mantener el directorio actualizado de los operadores de justicia, servicios para la atención a población vulnerable, servicios complementarios, páginas de consultas de servicios del Estado para brindar una respuesta oportuna. | Navegar por páginas no relacionadas al quehacer del Chat 100.                                                              |
| Mantener el escritorio de trabajo libre de papelería, objetos u otro elemento que interrumpa la interacción virtual.                                                                                                              | Tener objetos visuales o auditivos, documentos u otro elemento en el escritorio que interfieran en la interacción virtual. |
| Utilizar el celular culminada la interacción virtual, de corresponder.                                                                                                                                                            | Uso de celular durante la interacción para asuntos particulares que distraigan o limiten la atención.                      |
| Iniciar la conexión virtual en el horario correspondiente con la finalidad que se brinde el servicio sin interrupciones.                                                                                                          | Demorar en la conexión virtual y ampliar el tiempo de respuesta para las personas que acceden al Chat 100.                 |

b) Garantizar la calidad del servicio<sup>24</sup>

- Personalizar la interacción: es importante tener presente que cada persona que accede al Chat 100 requiere orientación e información; por lo que el accionar de la persona operadora del servicio debe ser acorde a su propia particularidad, necesidades y/o problemática identificada.
- Cuidar la escritura: es importante la buena ortografía y sintaxis para mantener una buena interacción a través del Chat 100. El escribir correctamente, colocando las tildes, la coma, los signos de puntuación e interrogación, evitando el uso de abreviaturas o términos no conocidos por la persona consultante, garantiza que el mensaje dado llegue adecuadamente permitiendo la buena comprensión en la información proporcionada. Tomar en cuenta, que la comunicación a través del Chat no tiene entonación, ésta depende totalmente del lenguaje escrito utilizado por la persona operadora para hacerse entender. Se plantean algunas recomendaciones para una comunicación efectiva:

- ✓ Leer correctamente lo escrito por la persona consultante, para brindar la información u orientación pertinente.
- ✓ Tener cuidado con el uso de exclamaciones excesivas y los puntos suspensivos, éste puede ser interpretado como rudo, condescendiente o desganado.

<sup>24</sup> Adaptado inConcert. 8 tips para usar el chat con clientes en soporte y ventas. Recuperado de: <https://blog.inconcertcc.com/es/8-tips-para-usar-el-chat-con-clientes-en-soporte-y-ventas/>. Recuperado el 23 de abril de 2024.

- ✓ No hacer uso de textos en letras mayúsculas debido a que pueden ser interpretadas como que se está gritando a la persona consultante.
- ✓ Evitar respuestas cortantes, entre ellas el uso de la palabra “Ok”, “Ajá”, “ya”, se debe escribir frases completas.
- ✓ No realizar muchas preguntas a la vez, por el contrario, se debe esperar dando el tiempo necesario para que la persona consultante pueda responder a cada pregunta planteada. Es conveniente mantener un diálogo fluido.

- Motivar la permanencia de la persona consultante al Chat 100: la persona operadora del Chat 100 al ingresar a la plataforma y acceder a la ventana de interacción debe responder de manera inmediata, es decir, dentro de los primeros 30 segundos desde que la persona consultante interactúa de manera virtual con la persona operadora de Chat 100. En caso no se pueda efectivizar la interacción en tiempo real, la persona operadora debe responder a la brevedad posible la consulta de la persona que accedió al Chat 100.

Por otro lado, en el proceso de interacción es importante que la persona operadora comunique a la persona consultante, que va a realizar coordinaciones con el servicio del Programa Nacional Warmi Ñan, operador de justicia u otro que atenderán su caso, o que buscará la información de la institución, dependencia, requisitos, etc., acciones que le tomarán unos minutos. Esto se realiza con el propósito de evitar incomodidad o frustración en la persona consultante al no conocer las razones de la demora en contestarle.

c) Escenarios frecuentes de interacción entre la persona operadora del Chat 100 y la persona consultante que accede al servicio.

- Adolescentes y jóvenes, en el proceso de la interacción entre la persona operadora y la persona usuaria adolescente y joven, se busca facilitar la comprensión, apoyo, orientación y/o consejería virtual en el inicio de una relación de pareja a fin de promover cambios de comportamiento y el desarrollo de potencialidades ante la identificación de situaciones de riesgo en su relación de pareja y la toma de decisiones oportunas para defender su derecho a vivir libres de violencia.

Para ello, la persona operadora:

- ✓ Debe contribuir en todo momento a ayudar que las y los adolescentes o jóvenes reconozcan su propia valía y su capacidad para tomar decisiones saludables en sus relaciones.
- ✓ Explicarles el ciclo de la violencia en las relaciones de pareja, que incluye fases de tensión, explosión y reconciliación. Orientar para que reconozcan este patrón y a tomar medidas para interrumpirlo si están experimentando violencia o si conocen a alguien que esté pasando por esta situación.

- ✓ Enseñarles habilidades de comunicación efectiva, incluyendo la capacidad de expresar sus sentimientos, necesidades y límites de manera clara y asertiva. Esto les ayuda a establecer límites saludables y a resolver conflictos de manera constructiva.
  - ✓ Considerar sus necesidades y expectativas en relación al motivo de consulta por lo cual recurre al servicio.
  - ✓ Proporcionarles apoyo ante las necesidades específicas de la población adolescente y joven, la que se puede centrar en temas específicos, entre ellos los mitos del amor romántico, dudas en el enamoramiento, identificaciones de situaciones de celos y control, normalización de conductas agresivas, entre otras.
- Población adulta que busca información sobre: cómo orientar a sus hijas/os adolescentes en su relación de pareja; resolución de conflictos que se dan en la relación que como padres establecen con sus hijas/os; y procedimientos a seguir ante una posible situación de violencia.
  - Situaciones de acoso político o acoso virtual reportadas mediante las plataformas de Alerta contra el acoso virtual y Alerta Temprana de Acoso Político las que se encuentran redireccionadas a la plataforma Chat 100. Se brinda información y orientación especializada a las personas que son víctimas de violencia a través de las tecnologías de la información y comunicación, así como el acoso virtual en redes sociales. Asimismo, se brinda orientación y se ofrece servicios o rutas para denunciar los casos de acoso político. Frente a estos escenarios la información recabada se refleja en una matriz que permita identificar las consultas sobre acoso virtual y político para el reporte de los casos, la cual contiene los siguientes datos: nombre o seudónimo, edad, sexo, tipo de consulta, así como el medio para tomar conocimiento del servicio.
  - Hombres adultos que requieren orientación para prevenir comportamientos violentos y mejorar sus relaciones afectivas con su pareja. Asimismo, se brinda la dirección del CEM donde se encuentra implementada la Estrategia de Hombres por la Igualdad para que recibir la información respectiva. En este tipo de escenarios se brinda el siguiente guion:

Le informamos que la estrategia Hombres por la Igualdad brinda orientación a hombres adultos para prevenir comportamientos violentos y mejorar sus relaciones afectivas con su pareja.

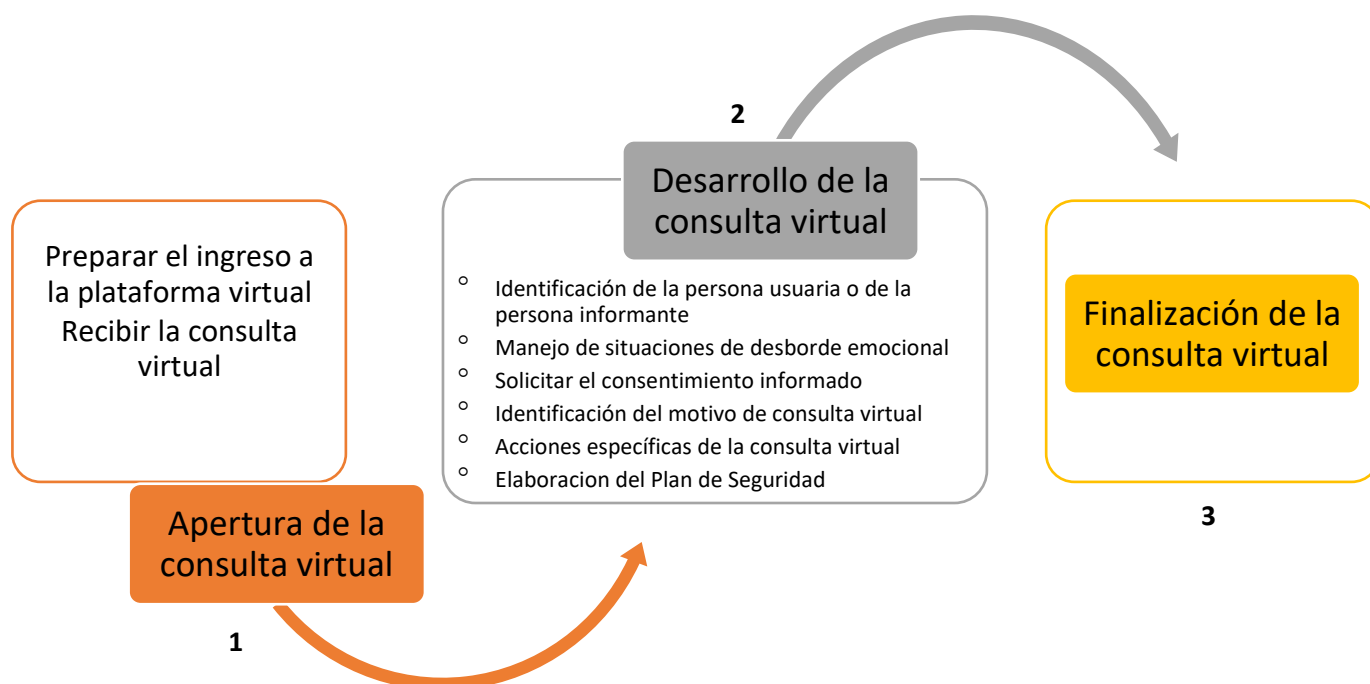
Si deseas mayor información, te invitamos a comunicarte con la Estrategia Hombres por la Igualdad o acercarte al CEM que haya implementado dicha Estrategia.

En el desarrollo de este escenario frecuente, la persona operadora debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Propiciar la reflexión personal y la responsabilidad sobre el propio comportamiento. Ayudar a examinar sus actitudes, creencias y patrones de comportamiento que podrían contribuir a la violencia. Esto incluye la disposición a reconocer y asumir la responsabilidad por errores pasados.

- ✓ Enseñar habilidades de comunicación efectiva y técnicas de resolución de conflictos que promuevan la empatía, el respeto y la comprensión mutua. Enseñar a expresar sus emociones y necesidades de manera saludable, sin recurrir a la violencia.
  - ✓ Examinar los roles de género y las expectativas culturales asociadas con la masculinidad que pueden influir en las relaciones de pareja. Fomentar una comprensión más amplia de lo que significa ser un hombre en la sociedad actual y cómo estos conceptos pueden impactar en las dinámicas de poder y control en la relación.
- 
- Personas que acceden al servicio para buscar ayuda frente a hechos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar y violencia sexual, sea como presunta víctima o como informante sobre presuntos hechos de violencia.
  - Personas que acceden al servicio para informar sobre hechos de riesgo de desprotección o desprotección de NNA, personas adultas mayores o personas con discapacidad.
  - Personas que buscan información u orientación para acceder a servicios del Estado para iniciar procesos de alimentos, filiación y régimen de visitas, entre otros.

La orientación virtual a cargo de las personas operadoras del Chat 100 se desarrolla en tres etapas: Etapa de apertura; Etapa del desarrollo y Etapa de finalización. Una vez que la persona usuaria ingresa a la plataforma del Chat 100, es tarea de la persona operadora a cargo de la orientación virtual seguir cada una de las etapas descritas.



Posteriormente a la finalización de la consulta virtual, la persona operadora desarrolla acciones de manera complementaria, con el propósito que la persona usuaria reciba la atención por parte de los otros servicios del Programa Nacional Warmi Ñan o del MIMP, así como la verificación de las consultas realizadas, entre otras acciones.

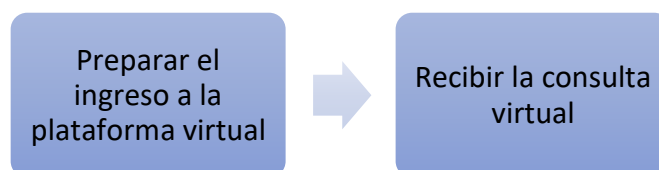
### 3.1 APERTURA DE LA CONSULTA VIRTUAL

La orientación virtual se inicia con la **etapa de apertura** que tiene por objetivo establecer las condiciones para facilitar el óptimo ingreso y desarrollo de las consultas virtuales del público usuario al servicio de orientación Chat 100, estableciendo todas las acciones previas para la provisión del servicio y la recepción de la consulta, las características que favorecen la relación entre la persona operadora y la persona usuaria.

En esta etapa se toma contacto con la persona usuaria, se le brinda información del servicio con el fin de establecer las condiciones para facilitar el desarrollo de la interacción, propiciando que

la persona se sienta cómoda y en confianza. Es importante considerar que la interacción virtual debe ser fluida y constante, prestando la mayor atención a lo escrito por la persona usuaria.

La etapa de la apertura de la orientación virtual comprende las siguientes acciones:



### 3.1.1 Preparar el ingreso a la plataforma virtual

Es necesario realizar acciones previas a recibir la consulta virtual, que garanticen el ingreso óptimo de la persona usuaria a la plataforma Chat 100, para ello la actitud previsora y responsable de la persona operadora de Chat 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 documentos necesarios relacionados con la atención y registro de los datos.

Previamente al inicio de la interacción con la persona usuaria, la persona operadora debe realizar acciones a fin de garantizar el ingreso a la plataforma Chat 100 sin inconvenientes y que la interacción se dé de manera inmediata, sin interferencias o interrupciones con la persona usuaria. Para tal fin, la persona operadora del Chat 100 considera lo siguiente:

- a) Preparación y estado de los equipos de cómputo, así como verificar la operatividad de los mismos y de los accesorios correspondientes para la atención, haciendo lo propio con la conectividad del servicio de internet para la atención en la plataforma Chat 100.
- b) Comprobar el acceso y operatividad de la plataforma del Chat 100 de forma automática para iniciar sesión en la plataforma; así como el correo electrónico institucional para la derivación de los casos.
- c) Digitar el nombre del usuario y contraseña asignada para el ingreso a la plataforma del Chat 100 y posteriormente acceder a la ventana de interacción.
- d) Revisar el acceso a la Plataforma del Sistema Unificado de Monitoreo y Acciones (en adelante SUMA) del módulo del Chat 100.
- e) Disponer del directorio actualizado de servicios institucionales que brinden información alineada a la atención que se brinda.

### 3.1.2 Recibir la consulta virtual

Al tomar contacto a través de la plataforma virtual Chat 100 se procura entablar un clima donde la persona usuaria se sienta cómoda y en confianza, para lo cual se estandariza un guion<sup>25</sup> de saludo e información del servicio.

Se debe tener en cuenta lo siguiente:

#### a) Saludo

La persona operadora brinda el saludo inmediatamente iniciado la interacción virtual con la persona usuaria que accede al Chat 100. Este saludo se realiza con cordialidad y respeto para que la persona usuaria se sienta atendida desde el primer contacto, con el guion inicial:

Buenos días/ buenas tardes / buenas noches. Bienvenido/a al Chat 100.  
Le saluda (nombre y primer apellido de la persona operadora), ¿en qué la/lo puedo ayudar?

En caso se identifique que la persona usuaria se encuentra en una situación de desborde emocional, se debe brindar una atención acorde al estado emocional en el que se encuentra, debiendo aplicar los procedimientos establecidos para Situaciones de desborde emocional descritos en el numeral 3.2.2 del presente documento.

#### b) Informar sobre el servicio

La persona operadora debe delimitar el alcance del servicio cuando advierte que la consulta virtual no está relacionada a presuntas situaciones de violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar, violencia sexual o situaciones de riesgo que podrían generar dicha violencia. Ante ello, se puede señalar lo siguiente:

Es importante señalar que el Chat 100 es un servicio que brinda orientación e información ante la identificación de las primeras señales de violencia en la relación de pareja, así mismo brindamos atención ante consultas relacionadas a situaciones de violencia ¿en qué puedo ayudarla/o?

La persona operadora respeta el tiempo de la escritura de la persona usuaria respecto a su consulta. Este espacio permite dilucidar la expectativa con relación al motivo de ayuda

<sup>25</sup> 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.

de parte de la persona usuaria, es una oportunidad para identificar el motivo de consulta y de ser el caso aclarar los límites en la atención.

Si la persona usuaria con la que se interactúa de manera virtual insulta, ofende o tiene expresiones amenazantes hacia la persona operadora; se debe responder con la siguiente frase:

Le recordamos que este servicio promueve la construcción de relación de pareja y dinámica familiar saludable, para una vida libre de todo tipo de violencia. Así como orienta a quienes ya están sufriendo algún tipo de violencia ¿en qué puedo ayudarla/o?

### 3.2 DESARROLLO DE LA CONSULTA VIRTUAL

El desarrollo de la consulta virtual comprende acciones dirigidas a identificar, diagnosticar y atender la problemática o consulta, orientar y movilizar los servicios del Programa Nacional Warmi Ñan 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.

Cabe precisar, que cuando se detecte un caso de riesgo a la integridad física o emocional de la persona usuaria, la persona operadora del servicio coordina de manera inmediata la intervención de la autoridad competente. Posterior a ello deriva el caso al Servicio de Atención Urgente – SAU, el Centro Emergencia Mujer – CEM o Servicio de Atención Rural – SAR, según corresponda.

Las recomendaciones generales para el adecuado desarrollo de la consulta virtual, se detallan a continuación:

- Durante la interacción con la persona usuaria, es importante mantener una escritura clara, sencilla, breve, con expresiones neutrales y cuidando una adecuada redacción y ortografía. Evitar opiniones o juicios de valor sobre la persona usuaria o las actitudes que ha asumido.
- La persona operadora del Chat 100 debe leer con detenimiento la consulta realizada por la persona usuaria a fin de brindar una respuesta adecuada. Asimismo, puede realizar preguntas para aclarar, ampliar y/o verificar la consulta mediante preguntas abiertas.
- En caso de identificar expresiones confusas o preocupación, se invita cordialmente a compartir sus dudas o preocupaciones para identificar la consulta y brindar así la información u orientación acorde a sus necesidades.
- La persona operadora debe identificar las condiciones mínimas de seguridad para la persona usuaria que se comunica con el Chat 100, por lo que es válido consultar si se encuentra en un lugar cómodo o seguro, preguntar si está sola o acompañada, o si la

persona agresora está presente a fin de continuar con la atención o realizar acciones de coordinación para ponerla a buen recaudo<sup>26</sup>.

| Prácticas adecuadas                                                                                                                                                                                           | Prácticas Inadecuadas                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Es importante manifestar a la persona usuaria el objetivo del Chat 100, para brindarle la información sobre la utilidad de la plataforma.                                                                     | No informar sobre las características y alcance del servicio.                                                                                                                                                                |
| La persona operadora del Chat 100 para comunicarse debe emplear un lenguaje apropiado, correcto y respetuoso. Asimismo, cuidar la forma de la redacción y ortografía en la comunicación que se transmite.     | Hacer uso de jergas, lenguaje coloquial u obsceno utilizando palabras que socialmente se consideran ofensivas o vulgares o términos que demuestre excesiva confianza, así como textos con errores de ortografía y redacción. |
| Expresar ideas en frases cortas claras y precisas.                                                                                                                                                            | Brindar respuestas con textos amplios, confusos con excesiva información.                                                                                                                                                    |
| Mantener una relación de respeto, llamando a la persona según la forma como se presenta y tratándola de usted, salvo excepciones si se identifica que la persona es un/a NNA.                                 | Entablar una interacción con la persona usuaria utilizando el “tú”, “estimada/o”, “amiga/o”, “señito”, “seño/a”, “mamita/papito” u otro que no demuestre respeto.                                                            |
| Si la persona usuaria escribe insultos o se comunica con la persona operadora llamándola con “apodos o sobrenombres”, no debe responder con improperios; debe recordarle la naturaleza del Servicio Chat 100. | Ante agresiones como insultos u ofensas, responder con amenazas o en el mismo tono.                                                                                                                                          |

La etapa de desarrollo de la orientación virtual comprende las siguientes acciones:

### 3.2.1 Identificación de la persona usuaria o de la persona informante

Es la acción que permite precisar que la interacción se realiza con la misma persona que requiere la orientación virtual, o es una tercera persona que reporta hechos o situaciones y requiere orientación e información.

<sup>26</sup> Adaptado de Protocolo de Línea 100 aprobado mediante Resolución Ministerial N°181-2021-MIMP.

Las características principales son:

- a) La **misma persona usuaria** solicita la orientación virtual en temas preventivos o respecto a temas de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar y violencia sexual reportados por ella misma.
- b) La **persona informante** corresponde a una tercera persona, que puede ser un/a vecino/a, un familiar o aquella persona que representa una institución y que solicita información u orientación para una persona presunta afectada por hechos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar. Esta persona puede mantenerse en el anonimato o presentarse bajo un seudónimo.

### 3.2.2 Manejo de situaciones de desborde emocional

Se puede considerar una situación de presunto desborde emocional, cuando la persona usuaria no cuenta con los recursos psicológicos suficientes para manejar situaciones problemáticas, las que se pueden manifestar a través de la ideación o intento de suicidio, señala vivir una situación dolorosa u otra que la atemoriza y altera su rutina, motivados por episodios agudos y frecuentes de violencia, conflictos, situaciones de discriminación, acoso, bullying, etc., los que han desbordado sus mecanismos de defensa<sup>27</sup>

Ante esta situación, la persona operadora debe interactuar con la persona usuaria considerando lo siguiente:

- a. Establecer un contacto empático, cálido que propicie la comunicación, respete la libre expresión sin críticas y acoja la necesidad de recibir atención.
- b. Mantener expresiones de apoyo, de atención y preocupación por su situación.
- c. Motivar a que cuente cómo se siente, piensa y que ha hecho antes frente al problema
- d. Preguntar qué necesita. Transmitir calma y preguntar por el incidente que precipitó la reacción.
- e. Situarla en el presente y preguntar por el impacto de la situación en ella, otras situaciones que le estén afectando como consumo de drogas, alcohol, personas, trabajo, estudios, si es posible.
- f. Identificar fortalezas y factores protectores. Asimismo, reforzar su habilidad para buscar y recibir ayuda.
- g. Brindar información general y específica sobre los servicios públicos que requiera la persona, como aquellos que le permitan acceder a la justicia o a un proceso de recuperación en establecimientos a cargo del Ministerio de Salud (en adelante MINSA). Asimismo, orientar y hacer análisis de posibles alternativas de solución, resumir el problema y ensayar un listado de acciones para afrontar el mismo.
- h. Generar la finalización de la consulta virtual con expresiones que rescaten sus fortalezas, valores y derechos.

---

<sup>27</sup> Adaptado del Protocolo de Atención de Línea 100 aprobado mediante Resolución Ministerial N°181-2021-MIMP.

| Ocurrencia                                                                                                                                          | Qué hacer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cuando se comunica habiendo enfrentado recientemente una situación de conflicto o episodio de violencia.                                            | Hacer lectura activa de sus mensajes y responder escribiendo mensajes empáticos. Indagar cómo se encuentra, dónde y con quién/es está.<br>Si está presente la persona agresora.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Cuando escriba que los hechos de violencia, han generado emociones de tristeza, temor, incertidumbre, confusión, ideas de auto daño o de daño, etc. | Parafrasear empáticamente, haciendo señalamientos positivos de esperanza para el acceso a la justicia y recuperación. Señalar que hay salidas, que no está sola, que es posible viabilizar las ayudas que requiera, que estamos dispuestas/os a escucharla/o.<br>Según las respuestas leídas, proceder a hacer un resumen de las ayudas requeridas, las que deben ser reconfirmadas por ella misma.                                                             |
| Cuando en su redacción se percibe poca claridad en su escritura, vacíos en la escritura o “silencios”.                                              | Escribir que entendemos la situación por la que está pasando, ... que estamos para atenderla/e, que haremos lo posible para ayudarla. (Evitar generar falsas expectativas, señalar estrictamente lo que vamos a hacer y aquello que está en nuestras competencias).<br>Adicionalmente, podemos obtener información si está tomando algún medicamento.                                                                                                           |
| Escritura aumentada, con largos textos confusos y espacios de silencio extensos                                                                     | Leer activamente el texto, sistematizándolo, encontrar el “hilo” de lo señalado, pudiendo hacer un mapa mental concreto de los principales aspectos del contexto de la violencia, su ciclicidad, progresividad, duración, frecuencia, severidad, intensidad, etc.<br>Considere que los textos extensos, son una forma de catarsis, frente a lo vivido. Preguntar cómo se siente, si está presente la persona agresora o si alguien de su confianza la acompaña. |
| Expresión de ideas sobre muerte o amenazas de suicidio.                                                                                             | Considerar que este tipo de ideación frecuentemente se asocian con episodios agudos de violencia o en personas aquejadas por su larga data, pudiendo                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

devenir en depresión.

Se debe poner énfasis en obtener información personal sobre la dirección y teléfono de algún familiar de confianza de la persona usuaria, a fin de realizar las gestiones correspondientes para que se brinde el apoyo inmediato, según corresponda. Asimismo, solicitar la intervención inmediata del MINSA, de acuerdo a las esferas de su competencia. Paralelamente como estrategia para mantener a la persona usuaria en la plataforma y continuar con la interacción, se debe transmitir mensajes de apoyo que generen confianza y empatía, reconociendo su valentía para pedir ayuda.

Adicionalmente se debe informar sobre los servicios de atención frente a la violencia y sobre servicios que atienden este tipo de ideación. Preguntar si desea recibir orientación de psicólogos/as de la Central 113 Salud, opción 5; se le brinda información sobre las características de este servicio y que puede acceder al mismo las 24 horas del día.

### **3.2.3 Solicitar el consentimiento informado**

La persona operadora solicita a la persona usuaria, el consentimiento informado por escrito para el registro de los datos en el SUMA del módulo del Chat 100 precisando que los datos e información brindada son de carácter reservado y confidencial, el mismo que sólo es utilizado para la atención que realice el servicio y en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 14 “Consentimiento y datos sensibles” del Reglamento de la Ley N°29733, Ley de Protección de Datos Personales. Asimismo, explica las acciones relevantes y los procedimientos que realiza la persona operadora para el tratamiento de sus datos, de manera tal que la persona usuaria comprenda sus alcances.

El guion del consentimiento informado es el siguiente:

Señor/señora a continuación solicito me autorice registrar sus datos en la Ficha de Registro de Consultas Chat 100, para ello 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, ¿me autoriza el registro de la información?

En el caso que la persona usuaria sea un/a menor de edad, para el tratamiento de los datos personales, de ser posible y de no contar con situaciones que pongan en riesgo su integridad física o emocional, se solicita el consentimiento informado de los titulares de la patria potestad o tutores, según corresponda.<sup>28</sup>

El consentimiento informado puede ser expresado y revocado de la misma forma en que fue otorgado. Solo en aquellos casos cuando la persona usuaria se encuentre en crisis emocional, situación de riesgo inminente o violencia física o sexual reciente, en urgencia de salud física o mental, frente a situaciones de emergencia, de riesgo debidamente comprobado para la salud de terceros, o de grave riesgo para la salud pública, se exceptúa el consentimiento informado.

En caso la persona usuaria se niegue a brindar el consentimiento por escrito se consigna en la Ficha de Registro de Consultas del Chat 100 los motivos expuestos, no obstante, esto no implica que la persona operadora del Chat 100 no brinde la orientación, información solicitada por la persona usuaria o no realice las acciones que correspondan de acuerdo al motivo de consulta identificado.

Se consigna en la Ficha de Registro de Consultas del Chat 100, si la persona usuaria aceptó o denegó brindar el consentimiento por escrito. Asimismo, el brindar información, recibir orientación virtual y acceder a la ejecución de acciones y estrategias respecto a su problemática por parte de la persona operadora, es manifestación voluntaria, libre, racional y de aceptación de la persona usuaria.

La persona usuaria brinda su consentimiento luego de haber sido informada del mismo y de habersele respondido todas sus dudas de manera adecuada y suficiente.<sup>29</sup> El lenguaje debe ser simple, comprensible al dar información sobre el procedimiento a realizar.

<sup>28</sup> Artículo 27°, Reglamento de la Ley N°29733, Ley de protección de datos personales, aprobado con Decreto Supremo N°003-2013-JUS.

<sup>29</sup> Adaptado de Zárate, E. Revista Semestral de la Facultad de Medicina Humana – UNSAAC. Los derechos de los pacientes y el consentimiento informado en Perú. [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004\\_n23/enpdf/a03.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/enpdf/a03.pdf)

### 3.2.4 Identificación del motivo de consulta virtual

En el proceso de interacción con la persona usuaria al identificar el motivo de la consulta se brinda la información, orientación y consejería virtual para una vida libre de violencia. Estas acciones efectuadas por la persona operadora se detallan a continuación:

- Información: aumenta el conocimiento de la persona usuaria sobre los servicios del Estado o las organizaciones sin fines de lucro que atiendan la necesidad planteada o identificada, para lo cual la persona operadora del Chat 100 brinda los datos entre ellos, nombre de la institución u organización, dirección, número telefónico, página web o dirección electrónica, nombre de contacto, de corresponder y características del servicio a fin que la persona usuaria tenga mayor alcance sobre el servicio que atenderá su necesidad o problemática.
- Orientación: es un proceso de ayuda, de brindar información, pautas y/o alternativas sobre un tema concreto o situación específica donde la persona usuaria no sabe cómo enfrentarlas.
- Consejería: es un proceso de análisis y apoyo mediante el cual la persona operadora del servicio Chat 100, a través de la lectura de la consulta identifica el motivo, la necesidad de ayuda, situación actual y revisión de las alternativas de solución para la toma de decisiones frente al problema o situación identificada<sup>30</sup>.

Para la identificación del motivo de consulta, las personas operadoras del Chat 100 consideran lo siguiente:

- La persona operadora del Chat 100 puede preguntar: *¿Cuál es el motivo de consulta? ¿En qué le/la puedo ayudar?, ¿De qué forma desea usted que la/lo ayudemos?* Estas preguntas permiten dilucidar la expectativa en relación al motivo de ayuda de parte de la persona usuaria, siendo ésta una oportunidad para aclarar o delimitar los alcances de la atención.
- Si la persona que se comunica no indica su nombre, preguntarle cómo desea que la llamemos. *¿Cómo te gustaría que te llame?* De preferencia, la persona operadora se dirige a la persona usuaria por su nombre o el que indicó al momento de ingresar a la plataforma del Chat 100. En este punto se debe considerar el enfoque diferencial establecido en el Protocolo del servicio.
- Respetar el tiempo de las personas usuarias, esperar la respuesta de la otra parte para continuar el diálogo y no dar la sensación de respuesta tardía o adelantada, con la finalidad de identificar el motivo de consulta y procurar una relación de confianza, empática y que refuerce la decisión de pedir ayuda, haciendo uso de expresiones como *“agradezco la confianza al comunicarse”, “comprendo lo que está viviendo”, “entiendo su preocupación”, “estamos para ayudarla/o”, “puedo entender que está asustada/o”, “usted ha tomado una buena decisión”, “nadie puede obligarte a hacer lo que no quieres”*.
- Identificar la necesidad en el pedido de ayuda de parte de la persona usuaria o informante (cuál es la intención de comunicarse con el servicio, qué busca como resultado). Por

---

<sup>30</sup> Adaptado de Larenas y Rocha (2019). Características y funciones de la Consejería, en el contexto de trabajo en Cenfa, que contribuyen a demarcar el rol de consejera/o. Universidad de Chile.

ejemplo, quiere descargar sus emociones por este medio, quiere orientación para tomar decisiones o solicita ayuda para que intervengan en su caso.

- Reflejar la emoción es una estrategia comunicacional que permite establecer confianza y comunica nuestra intención de comprender lo que le pasa a la persona que se comunica a nuestro servicio, *“por lo que expresa, entiendo que está asustada/o/triste/enojada/o”*.
- Parafrasear lo dicho por la persona usuaria para mantener el interés y la percepción de que se le están comprendiendo y mostrando interés en la escritura de su consulta.

Asimismo; por ningún motivo, las personas operadoras del Chat 100 omiten preguntar por el motivo de consulta o sólo esperar la manifestación espontánea de la persona usuaria; salvo que la persona usuaria lo manifieste espontáneamente ni bien ingresa a la plataforma virtual.

En el proceso de interacción con la persona usuaria se pueden identificar los siguientes motivos de consultas o comunicaciones virtuales:

1. Consultas a nivel preventivo sobre estilo de vida saludable para una vida libre de violencia
  - Relaciones de enamoramiento y pareja (etapas).
  - Mitos sobre el amor y la violencia.
  - Conflictos de pareja (Compatibilidad, incompatibilidad de caracteres y/o desacuerdos).
  - Situaciones de control emocional en situaciones de celos e infidelidad.
  - Prevención del ciberacoso en adolescentes y jóvenes.
  - Manejo de conflictos de pareja y familia (hombres por la igualdad).
  - Relaciones parentales y crianza positiva.
  - Autocontrol emocional e inteligencia emocional.
  - Información, orientación y consejería virtual para la prevención de la violencia en relación de pareja o familia.
2. Consultas relacionadas a situaciones de violencia contra la mujer, integrantes del grupo familiar o violencia sexual en el marco de la Ley N°30364 y otras modalidades.
3. Consultas sobre situaciones de riesgo de desprotección o desprotección en NNA y/o personas adultas mayores en situaciones de riesgo.
4. Consultas sobre otras materias
  - Tenencia
  - Pensión de alimentos
  - Régimen de visitas
  - Problemas patrimoniales
  - Separación de bienes
  - Otros

5. Comunicaciones malintencionadas:

- Perturbadoras
- No efectivas

### 3.2.5 Acciones específicas de la consulta virtual

#### a) Información y orientación

Identificada la persona usuaria o consultante, el motivo de consulta, si requiere atención diferenciada, se procede a hacer uso de estrategias de lenguaje escrito para establecer una interacción basada en la confianza, el respeto a su dignidad y sus derechos. Para ello se debe realizar lo siguiente:

- Registrar los datos e información del relato espontáneo.
- Registrar a la persona usuaria según la forma como desea ser identificada, seudónimo, anónimo o su nombre, para ello solicitar el consentimiento para el registro de la información.
- Identificar si la consulta es para la misma persona usuaria o para una tercera persona.
- Identificar si es usuaria del servicio a través de la búsqueda de registros anteriores en la plataforma de registro del Chat.
- Entrevista exploratoria para identificar el tipo de consulta y necesidad de ayuda.
- Identificar su estado emocional a través de preguntas abiertas.
- Realizar las acciones según la necesidad identificada mostrando cordialidad y disposición como: información sobre servicios, orientación y/o consejería virtual, así como acciones para la articulación y derivación de casos identificados como violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar o violencia sexual.
- Si estamos frente a hechos de violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y/o violencia sexual, indagar por la persona o personas afectadas y el contexto en el que se desarrolla.
- Es importante que durante el proceso se pregunte por la presencia de la persona o personas presuntas agresoras.
- Si la orientación está referida a conflictos entre pares, de pareja o familiares, identificar personas involucradas para una intervención más efectiva.
- Identificar en el proceso de consulta que acción se está realizando, si es información, orientación, consejería virtual para registrarlo como referencia o si es violencia o violencia sexual para su derivación oportuna.

#### b) Consultas identificadas o reportadas como hechos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar en el marco de la Ley N°30364 y otras modalidades

Al respecto la persona operadora del Chat 100 procede a:

- Brindar información de los servicios de atención del Programa Nacional Warmi Ñan, CEM, SAR y SAU.

- Brindar la dirección del CEM o SAR, considerando que no existe una situación de peligro inminente. Culminada la interacción, se realiza la derivación del caso al CEM o SAR que corresponda.
- Solicitar los datos a la persona usuaria: dirección, referencia del domicilio, teléfono, edad para la derivación a los servicios correspondientes.
- Considerar que frente a un hecho en el que confluya violencia se deriva el caso al SAU, CEM o SAR, para la atención correspondiente.
- Se realizan acciones de coordinación con el/la Coordinador/a o quien haga sus veces del CEM, SAU o SAR, mediante llamada telefónica, correo electrónico u otro medio, adjuntando la ficha de derivación Chat 100.
- La persona operadora del Chat 100 verifica que la persona usuaria haya sido insertada en el servicio al que se derivó el caso, mediante el seguimiento para determinar la validación o no del caso, esto se realiza mediante correo electrónico dando cuenta de la primera atención recibida. La información se consigna en la Ficha de Registro de Consultas del Chat 100.
- La persona operadora del Chat 100, al identificar indicadores o factores de riesgo que pongan en peligro la integridad física y emocional de la persona usuaria, se comunica con la Central de Emergencias 105 de la PNP, Serenazgo u otra autoridad de la zona, según corresponda, solicitando la intervención y que se constituyan en el domicilio de dicha persona de manera inmediata. Realiza el seguimiento del caso a través de comunicación telefónica para corroborar con la autoridad competente que la presunta persona afectada está siendo atendida.

Paralelamente realizar las coordinaciones telefónicas con el CEM, SAU o SAR, según corresponda para solicitar brinden la atención integral e informar las acciones y coordinaciones realizadas con la autoridad competente para la protección y acceso a la justicia de la persona usuaria.

### **Procedimiento para identificar el tipo de violencia**

- **Expresión espontánea:** la persona que interactúa expresa de forma espontánea su necesidad de ayuda porque vivencia formas de violencia, de igual forma puede hacer la consulta por una tercera persona que puede ser una familiar, amistad o persona conocida. Para ello es indispensable realizar preguntas para explorar y/o aclarar, para confirmar o ampliar algunas expresiones que nos ayuden a identificar el hecho.
- **A partir de preguntas indagatorias:** la persona que se comunica al Chat 100 interactúa señalando consultas que no son violencia, sin embargo, en la interacción a partir de preguntas exploratorias se detecta situaciones de violencia que la presunta víctima ha normalizado o que recién se anima a comunicar.

## **Tipos de violencia<sup>31</sup>**

- **Violencia física:** es la acción o conducta, que causa daño a la integridad corporal o a la salud. Se incluye el maltrato por negligencia, descuido o por privación de las necesidades básicas, que hayan ocasionado daño físico o que puedan llegar a ocasionarlo, sin importar el tiempo que se requiera para su recuperación.
- **Violencia psicológica:** es la acción o conducta, tendiente a controlar o aislar a la persona contra su voluntad, a humillarla o avergonzarla y que puede ocasionar daños psíquicos.
- **Violencia sexual:** son acciones de naturaleza sexual que se cometen contra una persona sin su consentimiento o bajo coacción. Incluyen actos que no involucran penetración o contacto físico alguno. Asimismo, se consideran tales la exposición a material pornográfico y que vulneran el derecho de las personas a decidir voluntariamente acerca de su vida sexual o reproductiva, a través de amenazas, coerción, uso de la fuerza o intimidación.
- **Violencia económica o patrimonial:** es la acción u omisión que se dirige a ocasionar un menoscabo en los recursos económicos o patrimoniales de cualquier persona, a través de:
  1. la perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes;
  2. la pérdida, sustracción, destrucción, retención o apropiación indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales;
  3. la limitación de los recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades o privación de los medios indispensables para vivir una vida digna; así como la evasión del cumplimiento de sus obligaciones alimentarias;
  4. la limitación o control de sus ingresos, así como la percepción de un salario menor por igual tarea, dentro de un mismo lugar de trabajo.

La violencia contra las mujeres por su condición de tal se manifiesta en diferentes ámbitos (personal, familiar, social) y se presenta de diversos modos, no todos ellos son visibles, por lo que se recomienda tener en cuenta sus modalidades (Anexo N°2: Modalidades de violencia contra las mujeres).

## **Identificación de factores de riesgo**

- Cuando la persona usuaria o terceras personas hacen referencia a hechos de violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y violencia sexual y solicitan orientación, apoyo u información, la persona operadora realiza preguntas para corroborar la presencia de factores de riesgo que pongan en peligro la vida y la salud

---

<sup>31</sup> Ley N°30364 Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar. Artículo 8.

de la persona usuaria y sus dependientes, realiza las acciones acordes a la situación encontrada y brinda la orientación adecuada.

- Los factores de riesgo que pueden ser identificados por la persona operadora del Chat 100 en base a la interacción virtual con la persona usuaria, se pueden dar desde dos perspectivas: la vulnerabilidad de la persona usuaria y la peligrosidad de la persona presunta agresora.
- La identificación de los factores de riesgo consiste en detectar o advertir aquellas situaciones, condiciones y circunstancias que incrementan la posibilidad que se dé un nuevo hecho de violencia o alguna acción que ponga en peligro la vida y la salud física y emocional de la persona usuaria.
- Es importante que la persona operadora del Chat 100 considere durante toda la interacción virtual a la persona usuaria como el centro de la atención y base su experticia y criterio profesional para identificar los factores de riesgo ante situaciones de violencia, realice acciones acordes a sus necesidades particulares y a la situación problemática identificada, contribuyendo a la protección, recuperación y acceso a la justicia.
- Ante situaciones que se evidencie que la persona usuaria se encuentra en peligro inminente de sufrir un nuevo hecho de violencia o un hecho que ponga en peligro su vida y su salud, la persona operadora del Chat 100 debe realizar de manera inmediata las coordinaciones para la intervención de la autoridad para el auxilio de la persona usuaria, de corresponder como: Policía Nacional del Perú (en adelante PNP), Comisaría, Serenazgo, Centro de Salud, Hospital, Servicio de Atención Médica de Urgencia (en adelante SAMU), Cuerpo General de Bomberos del Perú, otros. Asimismo, acciones de coordinación con los servicios del Programa Nacional Warmi Ñan: CEM, SAR o SAU, o servicios del MIMP: Unidad de Protección Especial (en adelante UPE), Programa Nacional de servicios especializados para Personas Adultas Mayores – GRATITUD (en adelante Programa Nacional GRATITUD) u otros, según corresponda para la intervención en el marco de sus competencias.
- En caso la persona usuaria interactúa con el Chat 100 por otras materias, a partir de preguntas exploratorias se pueden identificar factores de riesgo, de ser así la persona operadora del servicio realiza las acciones que correspondan.

Los factores de riesgo desde la perspectiva de la peligrosidad de la persona agresora y los factores de riesgo desde la vulnerabilidad de la persona usuaria se encuentran descritos en el Anexo N°01 del presente Protocolo.

**c) Consultas sobre situaciones de riesgo de desprotección o desprotección en NNA y/o personas adultas mayores en situaciones de riesgo**

Al respecto la persona operadora del Chat 100 procede a:

- Solicitar los datos a la persona usuaria: dirección, referencia del domicilio, teléfono, edad para la derivación a los servicios correspondientes.

- Considerar que ante la detección de situaciones de desprotección o riesgo de desprotección en NNA se deriva a la UPE, para la atención correspondiente. En caso de una persona adulta mayor en situación de riesgo se deriva al Programa Nacional GRATITUD.
- Realizar acciones de coordinación con la persona responsable o quien haga sus veces de la UPE o del Programa Nacional GRATITUD mediante llamada telefónica, correo electrónico u otro medio, solicitando la validación de la situación de riesgo reportada, para ello se adjunta la ficha de derivación Chat 100.
- Verificar que la persona usuaria haya sido insertada en el servicio al que se derivó el caso, mediante el seguimiento para determinar la validación o no del caso, esto se realiza mediante correo electrónico dando cuenta de la primera atención recibida. La información se consigna en la Ficha de Registro de Consultas del Chat 100.
- De identificar indicadores o factores de riesgo que pongan en peligro inminente la integridad física y emocional de la persona usuaria o casos de flagrancia, se comunica con la Central de Emergencias 105 de la PNP, Serenazgo u otra autoridad de la zona, según corresponda, solicitando la intervención y que se constituyan en el domicilio de dicha persona de manera inmediata. Realizar el seguimiento del caso a través de comunicación telefónica para corroborar con la autoridad competente que la presunta persona afectada está siendo atendida. Paralelamente realizar las coordinaciones telefónicas con la UPE o el Programa Nacional GRATITUD, según corresponda para solicitar brinden la atención integral e informar las acciones y coordinaciones realizadas con la autoridad competente para la protección y acceso a la justicia de la persona usuaria.

**d) Consultas identificadas sobre otras materias no relacionadas con temas de violencia contra las mujeres o integrantes del grupo familiar, ni violencia sexual:**

Cuando la persona operadora identifica que el motivo de consulta corresponde a otras materias que no se encuentran enmarcadas en la Ley N°30364, procede a brindar la orientación e información a fin que acuda a otras instituciones del Estado; para ello se le proporciona los datos (dirección, teléfono, horario de atención u otros) y las características del servicio que resulte más cercano.

**e) Comunicaciones malintencionadas:**

- **Comunicaciones perturbadoras**<sup>32</sup>: Son aquellas en la que la persona que se comunica a través del Chat 100 insulta, ofende, manifiesta frases hostiles, realiza amenazas de muerte, amenazas a la integridad física de la persona operadora, bromea, menciona frases con contenido sexual o efectúa cualquier acto de índole similar, hacia la persona operadora del servicio.

---

<sup>32</sup> Adaptado del Decreto Supremo N°020-2020-MTC Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Decreto Legislativo N°1277, Decreto Legislativo que sanciona la realización de comunicaciones malintencionadas a las centrales de emergencias, urgencias o información, aprobado por Decreto Supremo N°013- 2017-MTC.

Ante estas situaciones la persona operadora debe señalar:

Le agradeceré tener en cuenta que el Chat 100 es un servicio del Estado que brinda orientación a personas que están pasando una situación de violencia. Si no es su caso, está impidiendo el acceso a otra persona que puede estar requiriendo de ayuda.

Agradeceré se desconecte de la plataforma para permitir el ingreso de otra persona que requiera apoyo.

Por último, la persona operadora registra los datos como seudónimo y correo electrónico de la presente comunicación en el registro de consultas no efectivas y perturbadoras.

- **Comunicaciones no efectivas**: Son aquellas cuando la persona consultante ingresa a la plataforma, la persona operadora le brinda el saludo de bienvenida y pregunta el motivo de consulta, pero no se obtiene respuesta, luego de un tiempo prolongado se retira de la plataforma.

Ante esta situación la persona operadora debe tener presente que:

- ✓ Este tipo de comunicación puede ser una reacción frente al temor, miedo y/o desconfianza. En otros casos, se debe a que la presunta persona agresora está cerca o ingresa al ambiente en el que se encuentra la persona consultante.
- ✓ Este tipo de comunicación necesita un tratamiento especial para el accionar de la persona operadora, antes que la persona consultante se retire de la plataforma, por ello se plantean cuatro (4) pasos a seguir:

Paso 1: Señale lo siguiente:

*Estoy aquí para atenderla/o en lo que necesite, ¿en qué la/lo puedo ayudar?*

Paso 2: Si no responde, señale lo siguiente:

*Puede confiar en nosotras/os. Hay alguna persona cerca que no le permite comunicarse con nosotras/os?*

Paso 3: Espera silente.

Espera respuesta por 10 segundos aproximadamente.

Paso 4: Cierre.

*Recuerde que no está sola/o. En Chat 100, estamos para atenderla/o. Puede volver a comunicarse al Chat 100 cuando desee. Atendemos las veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana.*

Otra forma de comunicación no efectiva son las comunicaciones falsas, siendo aquellas donde la persona consultante reporta una situación de violencia de riesgo severo, expresa necesidad de auxilio médico o refiere cualquier otra emergencia o urgencia que no se sustenta en una situación existente o al solicitarle los datos éstos son incongruentes o inexactos, generando luego la salida de la persona consultante de la plataforma del Chat 100.

Culminada la comunicación, la persona operadora registra los datos en el registro de consultas no efectivas y perturbadoras.

**f) Comunicaciones reiterativas, continuas o frecuentes:**

En ciertas circunstancias, el Chat 100 recibe consultas de personas que solicitan atención de manera inmediata, de forma hostil, demandante, desafiante, cuestionadora, exigen respuestas rápidas o manifiestan insatisfacción con la orientación brindada por el Chat u otro servicio. Adicionalmente puede ir acompañado con expresiones de enojo, exaltación, poca paciencia o disposición para ser orientados. Ante estos escenarios, la persona operadora del servicio debe tener presente que dicha actitud puede estar acompañada de la experiencia frustrante de no recibir la atención según sus expectativas y necesidades, su propia problemática de violencia, entre otros.

Cabe señalar que las actitudes descritas previamente de la persona usuaria no deben ser tomadas por la persona operadora del servicio como algo personal, sino como la dificultad que tiene la persona consultante para manejar sus emociones, por lo que una forma de manejo sencilla es brindar la información u orientación con un lenguaje comprensible y acorde a la necesidad identificada.

La persona operadora debe identificar correctamente el motivo de consulta de todas las personas que acceden al servicio, aun cuando éstas consignen el mismo correo electrónico o sea la misma persona que ingresa a la plataforma de manera reiterativa, continua o de forma frecuente en el mismo turno, en diferentes turnos o durante varios días al servicio. Es importante señalar que la persona operadora debe brindar la atención que corresponde a la persona usuaria, indagar si detrás de los cuestionamientos existen hechos de violencia y no sólo ceñirse a considerar la consulta como perturbadora o malintencionada y cerrar la comunicación.

La persona operadora del Chat 100 debe repreguntar e indagar un poco más sobre el motivo de consulta central que trajo a la persona a contactar al chat 100 antes de ser considerada como comunicación perturbadora.

Asimismo, la persona operadora debe brindar la información adecuada, explicar el procedimiento y las acciones que se están realizando en favor de su caso, así como no crear falsas expectativas sobre otros servicios, solo indicar las características de los mismos.

### 3.2.6 Elaboración del 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.

Identificadas aquellas situaciones, condiciones y circunstancias que incrementan la posibilidad que se dé un nuevo hecho de violencia o alguna acción que ponga en peligro la vida y la salud física y emocional de la persona usuaria, la persona operadora del Chat 100 le 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 y se brinda información sobre las medidas de seguridad que debe adoptar, de acuerdo a la particularidad de cada caso.

El establecimiento de las pautas, estrategias y medidas que adopte la persona usuaria se elaboran de forma conjunta entre la persona operadora y la persona usuaria.

Ante los casos de inminente hecho de violencia o peligro para la persona usuaria, las alternativas 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:

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Si la víctima decide no retirarse del domicilio</b> | 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.). Se le ha de indicar 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. |
| <b>Si decide retirarse del domicilio</b>               | Ayudarle a identificar sus redes de apoyo que puedan garantizarle su protección y la de sus dependientes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

### 3.3 FINALIZACIÓN DE LA CONSULTA VIRTUAL

La orientación virtual culmina con la **etapa de finalización** 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.

El procedimiento a seguir en esta etapa se detalla a continuación:

- Preguntar a la persona consultante si tiene alguna consulta o duda adicional.
- Realizar un resumen de la información y preguntar si se ha logrado comprender, de ser así se recaban los datos que se requieren completar para el registro en el sistema de datos.
- Si el caso requiere ser derivado, informar a la persona usuaria las acciones que se van a tomar en favor del caso.
- Realizar la despedida agradeciendo la confianza y si requiere una nueva consulta se invita a contactarse nuevamente, dando paso al guion de despedida.

Agradezco la confianza al haber accedido al Chat 100 y le invito a ingresar cuando guste, nuestro servicio está activo las 24 horas del día. La/lo atendió (nombre de la persona operadora que brindó la atención).

### 3.4 REGISTRO DE LAS CONSULTAS VIRTUALES

El registro de las consultas efectuadas al Chat 100 se efectúa bajo dos posibilidades: a) Referencia y b) Derivación.

#### a) Referencia

Son aquellas consultas virtuales a las que se brinda información, orientación y/o consejería virtual en temas relacionados a la prevención de la violencia, sobre servicios del Estado que no son parte del Programa Nacional Warmi Ñan, así como consultas virtuales que no están relacionadas con la temática de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar o violencia sexual.

Se exceptúan de las referencias, aquellos reportes sobre hechos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar o hechos de violencia sexual.

La referencia a un servicio del Estado no se coordina previamente, pero sí se debe asegurar que la información sobre el servicio referido está verificada y es segura (dirección, teléfono y/o cartera de servicios) y que responda a las necesidades de atención de la persona consultante. Asimismo, tiene la obligación ética de referir a servicios en los que no exista conflicto de intereses.

Las acciones ejecutadas en este proceso de referencia son registradas en el SUMA.

#### **b) Derivación**

Son aquellas consultas en la que la persona que accede al Chat 100 expresa o se identifica durante la interacción virtual, que ha sido agredida o que se encuentra inmersa en hechos de violencia en el marco de la Ley N°30364, Decreto Legislativo N°1297 o hechos de violencia sexual o es una tercera persona que tiene conocimiento de estos hechos, a la cual se le brinda orientación y/o información respecto a la situación problemática que atraviesa y de ser el caso se realizan las coordinaciones para que acceda al servicio del Programa Nacional Warmi Ñan: CEM, SAR o SAU, o a los servicios del MIMP: UPE, Programa Nacional GRATITUD, otros, según corresponda, para que brinden la atención al caso en el marco de sus competencias.

Asimismo, en casos que se detecte que la persona que accede al Chat 100 se encuentra en peligro inminente de sufrir un nuevo hecho de violencia o que un hecho ponga en peligro su vida y su salud o un hecho de violencia ponga en peligro la vida de las personas dependientes, la persona operadora del Chat 100 solicita la intervención inmediata de la entidad competente para que brinde el apoyo a la persona usuaria (PNP, Serenazgo, SAMU, etc.). Paralelamente se realiza la coordinación con el servicio que atenderá el caso.

Las acciones ejecutadas en este proceso de derivación son registradas en el SUMA.

### **3.5 DERIVACIÓN ADMINISTRATIVA**

Es un procedimiento administrativo que consiste en la remisión de la Ficha de Derivación Chat 100 a los servicios del Programa Nacional Warmi Ñan (SAU, SAR o CEM) así como a los servicios del MIMP como UPE, Programa Nacional GRATITUD. Se realiza al término de la consulta virtual en todos los casos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar; y violencia sexual atendidos en el servicio; para tal acción se utiliza el Anexo N°03: Ficha de Derivación Chat 100.

Es imprescindible establecer coordinaciones para la atención especializada y oportuna de las personas usuarias que requieran de la atención en servicios complementarios públicos o de organizaciones de la sociedad civil sin fines de lucro, de modo que la coordinación entre todos los actores involucrados permita optimizar los recursos y mejorar la atención de las personas usuarias, garantizando una orientación oportuna, eficaz y de calidad.

La persona operadora realiza las siguientes acciones:

1. Verifica que la Ficha de Derivación Chat 100 sea derivada conteniendo información suficiente y de calidad a fin de identificar y ubicar a la persona usuaria (datos de la persona usuaria), dirección completa (departamento, provincia, distrito) y referencia domiciliaria.

2. Consigna en la Ficha de Derivación Chat 100 el motivo de la consulta, hechos de violencia, antecedentes relacionados a la dinámica de la violencia, factores de riesgo de la persona víctima y de la persona agresora, factores protectores y ambientales; según corresponda.
3. Envía la Ficha de Derivación Chat 100 a los servicios de atención del Programa Nacional Warmi Ñan (Servicio de Atención Urgente - SAU, Centro Emergencia Mujer – CEM o Servicio de Atención Rural - SAR), así como los servicios del MIMP (Programa Nacional GRATITUD o UPE).
4. Confirma la recepción de la Ficha de Derivación Chat 100 por el/la Coordinador/a o responsable del servicio de atención del Programa Nacional Warmi Ñan o del MIMP.

### 3.6 ENTIDADES INVOLUCRADAS

**CENTRO EMERGENCIA MUJER – CEM:** Son servicios públicos, especializados, interdisciplinarios y gratuitos, que brindan atención integral para contribuir a la protección, recuperación y acceso a la justicia de las personas afectadas por hechos de violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar y violencia sexual. También realizan acciones de prevención de la violencia, y la promoción de una cultura democrática y respeto a los derechos humanos.<sup>33</sup>

**PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES - GRATITUD:** Es un programa bajo dependencia del Despacho Viceministerial de Poblaciones Vulnerables del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Tiene como finalidad que las personas adultas mayores cuenten con acceso a servicios especializados, a través del cual se implementan acciones en materia de prevención del riesgo; identificación y atención de personas adultas mayores en situación de riesgo; así como actividades de capacitación; y la acreditación supervisión y fiscalización de centros de atención para personas adultas mayores<sup>34</sup>.

**MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS - MINJUSH:** Entidad que garantiza el acceso a una justicia inclusiva, transparente, confiable y moderna, poniendo énfasis en la población en condición de vulnerabilidad<sup>35</sup>.

**POLICIA NACIONAL DEL PERÚ:** Es una institución del Estado que tiene por misión garantizar, mantener y restablecer el orden interno, prestar protección y ayuda a las personas y a la comunidad, garantizar el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado, prevenir, investigar y combatir la delincuencia; vigilar y controlar las fronteras; con el

---

<sup>33</sup> Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer aprobado mediante Resolución Ministerial N°100-2021-MIMP.

<sup>34</sup> Decreto Supremo N°001-2024-MIMP, Decreto Supremo que crea el Programa Nacional de Servicios Especializados para Personas Adultas Mayores - "Gratitud" y aprueba la fusión por absorción de la Unidad de Servicios de Protección de Personas Adultas Mayores del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar - INABIF al Programa Nacional Gratitud.

<sup>35</sup> Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Plataforma del Estado Peruano. Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/minjus/institucional> el 11 de julio de 2024.  
Protocolo del servicio de orientación virtual Chat 100

propósito de defender a la sociedad y a las personas, a fin de permitir su pleno desarrollo, en el marco de una cultura de paz y de respeto a los derechos humanos<sup>36</sup>.

**SERVICIO DE ATENCIÓN RURAL – SAR:** Es un servicio público, gratuito, especializado e interdisciplinario que brinda atención integral y oportuna a las personas afectadas por hechos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar y la violencia sexual de las zonas rurales con pertinencia cultural, considerando la intervención de autoridades comunales, operadores locales y servicios presentes en las zonas de intervención.<sup>37</sup>

**SERVICIO DE ATENCIÓN URGENTE – SAU:** servicio público, especializado, interdisciplinario y gratuito que brinda atención inmediata y en el lugar donde se encuentra la persona usuaria o donde ocurrieron los hechos de violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar y violencia sexual, especialmente las que se encuentran en situación de riesgo moderado o severo para realizar acciones orientadas al cese de los hechos de violencia y resolver la urgencia a través de estrategias de articulación intra e intersectorial contribuyendo con el acceso a la justicia, protección y recuperación de la persona afectada<sup>38</sup>.

**UNIDAD DE PROTECCIÓN ESPECIAL – UPE:** Depende de la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes (DGNNA) del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) y es la 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, disponiendo medidas de protección provisionales o modificarlas declarada judicialmente la desprotección familiar.<sup>39</sup>

## 3.7 SEGUIMIENTO

### 3.7.1 Seguimiento Operativo

Es el procedimiento mediante el cual, la persona operadora del Chat 100 verifica la inserción del caso en el CEM, SAU o SAR. Esta actividad comprende el seguimiento hasta que el/la Coordinador/a del CEM, SAU o SAR comunique a la persona operadora del Chat 100, mediante llamada telefónica, aplicativo de mensajería instantánea o correo electrónico, que la persona recibió la primera atención profesional del servicio, lo cual es consignado en la Ficha de Registro de Consultas Chat 100.

### 3.7.2 Seguimiento Administrativo

Cada quince días calendario, la persona encargada de la Coordinación del Chat 100 o quién haga sus veces, bajo responsabilidad, revisa de manera correlativa las fichas ingresadas al servicio, las mismas que deben contener la Ficha de Derivación Chat 100 y el registro de la verificación realizada por la persona operadora del Chat 100 de la inserción del caso en el servicio derivado.

<sup>36</sup> Policía Nacional del Perú. Recuperado de: <https://www.policia.gob.pe/> el 11 de julio de 2024.

<sup>37</sup> Guía de Atención Integral del Servicio de Atención Rural – SAR, aprobado mediante Resolución de la Dirección Ejecutiva N°033-2024-MIMP-AURORA-DE.

<sup>38</sup> Resolución de Dirección Ejecutiva N°044-2022-MIMP-AURORA-DE que aprueba el Protocolo para el Servicio de Atención Urgente.

<sup>39</sup> 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.

En caso contrario, indica a la persona operadora del Chat 100 regularizar la acción de derivación y/o verificación. Toda la información debe ser consignada en la Ficha de Registro de Consultas Chat 100.

### **3.8 VERIFICACIÓN DE LAS CONSULTAS REALIZADAS EN EL CHAT 100**

Implica comprobar la implementación del procedimiento para la orientación virtual brindada por las personas operadoras del Chat 100 con el propósito de garantizar la atención eficiente, oportuna y de calidad dirigida a las personas consultantes.

Para ello, la persona encargada de la Coordinación del Chat 100 realiza las siguientes acciones:

- Supervisar y monitorear la adecuada atención que se brinda a las personas usuarias con la revisión de los transcripts verificando si se realiza el procedimiento adecuado a las consultas.
- Verificar el correcto procedimiento de registro de consultas y referencia a los servicios del Estado y de derivación para la atención de los servicios del Programa frente a presuntos hechos de violencia y violencia sexual.
- Vigilar el cumplimiento de las normas técnicas, lineamientos, guías, directivas, protocolos y procedimientos vinculados al trabajo en el Chat 100.
- Coordinar y desarrollar las actividades con el equipo; de acuerdo a las disposiciones, lineamientos y documentos vigentes.
- Proponer estrategias o acciones para mejorar la prestación del servicio y comunicar a la Unidad a cargo sobre las situaciones y/o inconvenientes que se presentan durante el servicio.
- Corroborar el correcto llenado de las variables de los datos consignados en las fichas de registro de los datos en el SUMA generadas en el mes, siendo compartida mediante una base de datos en formato Excel por la Subunidad de Gestión de la Información y del Conocimiento (en adelante SGIC).
- Verificar el funcionamiento de los dispositivos tecnológicos asociados a la provisión de servicios, gestionando con la Unidad correspondiente el apoyo técnico de ser necesario en los casos que se presente algún inconveniente con la plataforma, el internet, el correo o la Plataforma de registro.

### **3.9 DISPOSICIONES FINALES**

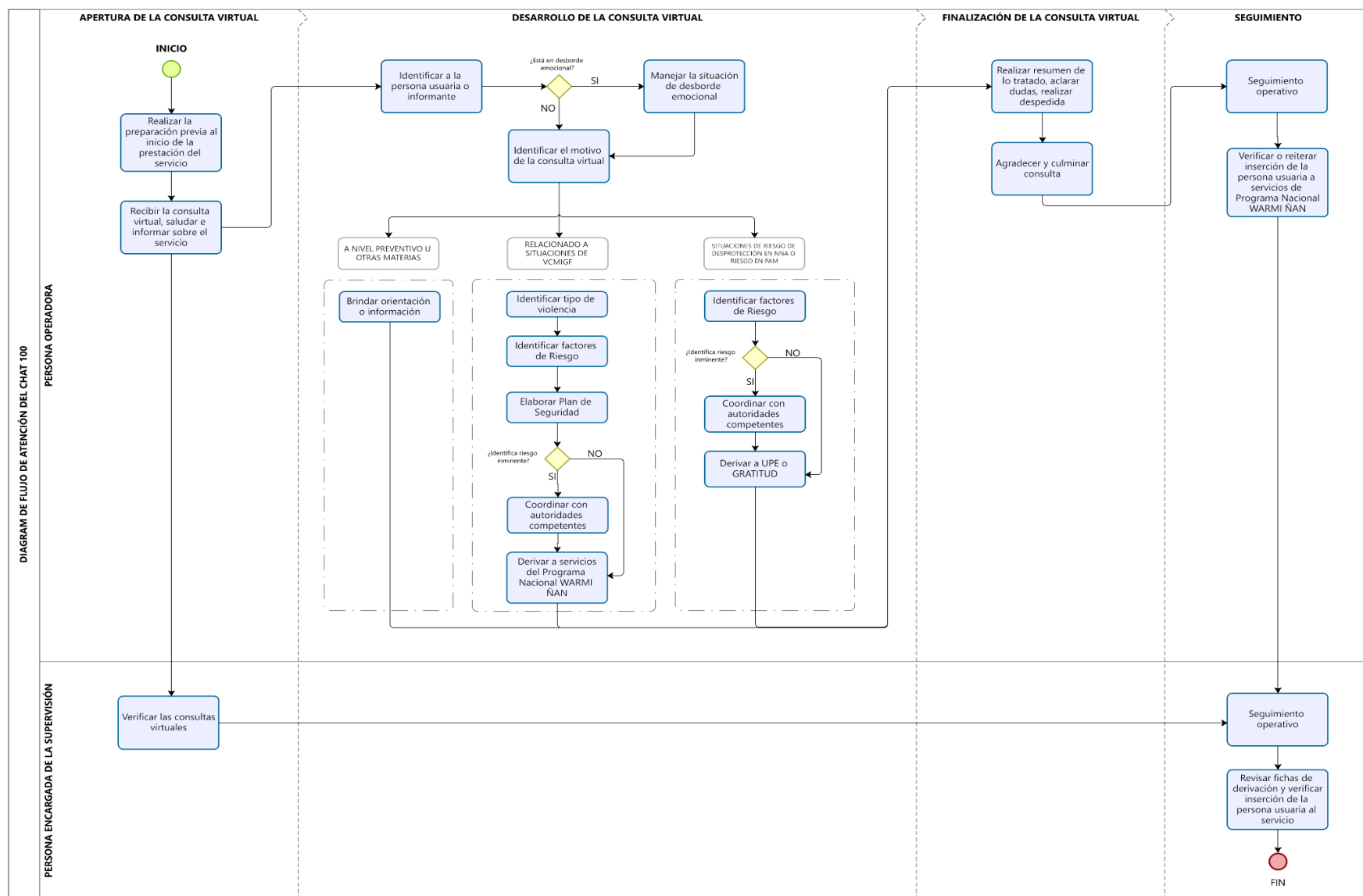
Las personas operadoras de Chat 100 deben tener presente lo siguiente:

1. Chat 100 es un servicio confidencial, por lo tanto, en ninguna circunstancia se debe compartir contenidos o extractos de la conversación, ni mucho menos revelar la identidad de las personas consultantes con personas ajenas al quehacer del servicio, salvo que sea solicitado por las autoridades debidamente acreditadas por mandato de Ley respetando rigurosamente los plazos y el trámite previsto. De existir solicitudes para la entrega de dicha información por terceras personas, éstas deben ser trasladadas para la evaluación de la

unidad encargada del tratamiento de datos de acuerdo con las competencias del Programa Nacional Warmi Ñan.

2. Es inaceptable argumento alguno que conlleve a privar a las personas de protección legal e institucional frente a actos de violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar o violencia sexual.
3. El Protocolo del servicio de orientación virtual Chat 100 es un documento de obligatorio cumplimiento y se complementa con los lineamientos, directivas, guías, instructivos vigentes de los servicios del Programa Nacional Warmi Ñan del MIMP.
4. Los casos no previstos en el presente Protocolo Chat 100, son resueltos por la SOP de la UAP en coordinación con las unidades funcionales involucradas, de corresponder.

### 3.10 FLUJOGRAMA



### Adolescencia

El Nuevo Código de los Niños y Adolescentes<sup>40</sup> considera niño a todo ser humano desde su concepción hasta cumplir los doce años de edad y adolescente desde los doce hasta cumplir los dieciocho años de edad. De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), la adolescencia es un periodo de vida que se inicia con los cambios biofisiológicos que experimentan las personas luego de finalizada la niñez, y termina con la madurez sexual y reproductiva.

La adolescencia es un periodo de preparación para la edad adulta durante el cual se producen varias experiencias de desarrollo de suma importancia. Más allá de la maduración física y sexual, esas experiencias incluyen la transición hacia la independencia social y económica, el desarrollo de la identidad, la adquisición de las aptitudes necesarias para establecer relaciones de adulto y asumir funciones adultas y la capacidad de razonamiento abstracto. Aunque la adolescencia es sinónimo de crecimiento excepcional y gran potencial, constituye también una etapa de riesgos considerables, durante la cual el contexto social puede tener una influencia determinante<sup>41</sup>.

### Caso<sup>42</sup>

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

### Chat

Es una palabra cuyo origen proviene del inglés *chatter* y que significa charlar. El chat es el intercambio de mensajes electrónicos a través de internet que permite establecer una conversación entre dos o más personas<sup>43</sup>

### Condición de tal<sup>44</sup>

Es la acción u omisión identificada como violencia que se realiza en el contexto de violencia de género, entendida esta como una manifestación de discriminación que inhibe gravemente la capacidad de las mujeres de gozar de derechos y libertades en pie de igualdad, a través de relaciones de dominio, de control, de ejercicio de poder, de sometimiento y subordinación hacia las mujeres<sup>45</sup>. Es decir, implica el quebrantamiento o imposición de estereotipos de género, los mismos que

---

<sup>40</sup> Artículo I de la Ley N°27337, Ley que aprueba el Nuevo Código de los niños y adolescentes.

<sup>41</sup> Ludueña, N. y Zerpa, M. (2021). Prácticas de autocuidado en adolescentes en el marco de la pandemia COVID-19. Universidad Nacional de Córdoba, Argentina.

<sup>42</sup> Elaboración propia.

<sup>43</sup> Concepto extraído del Diccionario de la lengua española.

<sup>44</sup> Glosario de términos del Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer aprobado mediante Resolución Ministerial N°100-2021-MIMP.

<sup>45</sup> Artículo 4, inciso 3 del D.S. N°004-2019-MIMP, Decreto Supremo 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, aprobado por Decreto Supremo N°009-2016-MIMP.

subordinan a las mujeres en la sociedad o buscan mantener dicha subordinación, control y sometimiento sistemático e histórico.

La violencia que se ejerce contra una mujer *por su condición de tal* supone que la persona agresora tenga conocimiento o justifique que está ejerciendo violencia contra una mujer porque su conducta quebranta el rol que culturalmente debería cumplir, es decir, por un factor que objetivamente está asociado a su género, por lo que usa su poder y su injustificada supremacía cultural y/o económica o de otra índole y, se da no solamente en el entorno familiar o relación de pareja.

### **Consejería<sup>46</sup>**

Proceso de análisis y apoyo mediante el cual la persona operadora del servicio, a través de la atención sostenida, 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.

### **Datos personales**

Es toda forma numérica alfabética, gráfica, 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<sup>47</sup>. 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<sup>48</sup>. El tratamiento de datos sensibles se sujeta a las disposiciones establecidas en la Ley N°29733, Ley de protección de datos personales.

### **Enamoramiento<sup>49</sup>**

Es un afecto sexual referido a una persona concreta, y sólo una, que es deseada, atrae y fascina (encanta, enamora, etc.), conmocionando de tal manera a la persona enamorada que activa todos sus sistemas y recursos (fisiológicos, mentales, afectivos y de conducta)<sup>50</sup> El enamoramiento es un estado emocional alegre o eufórico que surge de la atracción, tanto sexual como afectiva, que una

<sup>46</sup> Adaptado del Glosario de términos del Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer aprobado mediante Resolución Ministerial N°100-2021-MIMP.

<sup>47</sup> Adaptado del artículo 2 de la Ley N°29733, Ley de protección de datos personales.

<sup>48</sup> Adaptado del artículo 2 de la Ley N°29733, Ley de protección de datos personales.

<sup>49</sup> Francesco Alberoni (1996). Enamoramiento y amor. Editorial libertad y cambio. México.

<sup>50</sup> Los afectos sexuales: (3) el enamoramiento, Temas de revisión, F. López Sánchez. Catedrático de Psicología de la Sexualidad (Área de Psicología Evolutiva y de la Educación) de la Universidad de Salamanca, 2019.

<https://www.adolescenciasema.org/ficheros/REVISTA%20ADOLESCERE/vol7num3-2019/51.e1%20Tema%20de%20revisión%20Los%20afectos%20sexuales-el%20enamoramiento.pdf>

persona siente hacia otra. Esta atracción genera una sensación de bienestar y alegría, y es producto de un proceso bioquímico que ocurre dentro del cerebro<sup>51</sup>.

En el enamoramiento, se combinan reacciones químicas en el cerebro, pensamientos idealizados sobre la persona amada y una serie de cambios emocionales y fisiológicos. Algunas características comunes del enamoramiento incluyen<sup>52</sup>:

- Focalización de la atención en la persona de interés.
- Pérdida de concentración.
- Respuesta nerviosa ante la presencia del sujeto de interés (como aceleración del pulso, ataques de nervios, tartamudeo o sudoración descontrolada).
- Deseo de tocar o sentir a la persona amada.
- Necesidad de reciprocidad.
- Percepción distorsionada del tiempo.
- Idealización hacia la otra persona.
- Miedo al rechazo.

#### **Ficha de derivación<sup>53</sup>**

Escrito en papel u otro tipo de soporte que permite registrar los datos para notificar a un servicio del Programa Nacional Warmi Ñan o del MIMP un presunto caso de violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar o contra cualquier otra persona afectada por violencia sexual.

#### **Ficha de Registro de consultas del Chat 100<sup>54</sup>**

Documento escrito en papel u otro tipo de soporte virtual que permite la recopilación de los registros de los datos significativos de la persona consultante.

#### **Juventud**

La juventud, del latín *iuventus*, es la edad que precede inmediatamente a la edad adulta y se sitúa después de la infancia. El Ministerio de Salud considera que la población juvenil está comprendida entre los 18 años y 29 años, 11 meses y 29 días<sup>55</sup>.

Se considera joven a la etapa del ser humano donde se inicia la madurez física, psicológica y social con una valoración y reconocimiento; con un modo de pensar, sentir y actuar; con una propia expresión de vida, valores y creencias, base de la definitiva construcción de su identidad y personalidad hacia un proyecto de vida<sup>56</sup>.

#### **Orientación social<sup>57</sup>**

<sup>51</sup> Significado de enamoramiento. <https://definicion.de/enamoramiento/>

<sup>52</sup> Adaptado del significado de enamoramiento <https://significadosweb.com/enamoramiento/>

<sup>53</sup> Elaboración propia.

<sup>54</sup> Elaboración propia.

<sup>55</sup> Resolución Ministerial N°0456-2016/MINSA que aprueba el documento técnico: "Orientaciones para la Atención Integral de Salud en la Etapa de Vida Joven".

<sup>56</sup> Artículo I del Título Preliminar de la Ley N°27802, Ley del Consejo Nacional de la Juventud.

<sup>57</sup> Glosario de términos del Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer aprobado mediante Resolución Ministerial N°100-2021-MIMP.

Soporte dado a las personas a través de información o apoyo para análisis de su problemática y acción autónoma frente a las situaciones que debe enfrentar. Implica acompañamiento a su reflexión con aporte de ideas no directivas.

### **Orientación Red Familiar<sup>58</sup>**

Es la intervención de soporte que se brinda a través de información o consejería a los miembros de la red familiar idónea.

### **Persona operadora<sup>59</sup>**

Profesional que brinda información, orientación y consejería virtual a las personas consultantes que acceden a través de la plataforma virtual Chat 100.

### **Persona consultante / persona usuaria<sup>60</sup>**

Se refiere a la persona que requiere y obtenga la prestación del servicio de Chat 100.

### **Persona en condición de vulnerabilidad<sup>61</sup>**

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.

### **Plataforma virtual<sup>62</sup>**

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD) define a las plataformas virtuales como las infraestructuras digitales que posibilitan la interacción entre dos o más grupos o partes; por lo que se posicionan como intermediarios que reúnen a diferentes usuarios como clientes, anunciantes, prestadores de servicios, productores, proveedores y hasta objetos físicos.

### **Prevención de la violencia<sup>63</sup>**

Es el conjunto de medidas, políticas, lineamientos, etc. destinados no sólo a impedir la ejecución de un hecho determinado sino también a limitar el desarrollo del mismo. Además, es el conjunto de acciones que se adoptan para evitar que un hecho de violencia ocurra, promoviendo los factores de protección frente a la violencia y medidas para superar los factores de riesgo.

### **Seguimiento<sup>64</sup>**

---

<sup>58</sup> Glosario de términos del Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer aprobado mediante Resolución Ministerial N°100-2021-MIMP.

<sup>59</sup> Elaboración propia.

<sup>60</sup> Adaptado del Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer, aprobado mediante Resolución Ministerial N°100-2021-MIMP.

<sup>61</sup> Glosario de términos del Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer aprobado mediante Resolución Ministerial N°100-2021-MIMP.

<sup>62</sup> Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD). "Plataformas digitales y competencia". Gestión. <https://gestion.pe/tendencias/que-es-una-plataforma-digital-y-que-tipos-existen-noticia/>. Recuperado el 30 de mayo de 2024

<sup>63</sup> Directiva Específica N°003-2016-MIMP-PNCVFS-DE. Lineamientos para las acciones preventivas promocionales en los Centros Emergencia Mujer aprobada mediante RDE N°26-2016-MIMP-PNCVFS-DE.

<sup>64</sup> Glosario de términos del Protocolo de Atención del Centro de Emergencia Mujer aprobado mediante Resolución Ministerial N°100-2021-MIMP.

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.

### **Víctima<sup>65</sup>**

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.

### **Violencia basada en género<sup>66</sup>**

Cualquier acción o conducta, basada en el género y agravada por la discriminación proveniente de la coexistencia de diversas identidades (raza, clase, identidad sexual, edad, pertenencia étnica, entre otras), que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a una persona, tanto en el ámbito público como en el privado. Se trata de aquella violencia que ocurre en un contexto de discriminación sistemática contra la mujer y contra aquellos que confrontan el sistema de género, sea al interior de las familias o fuera de ellas, al margen de su sexo, que no se refiere a casos aislados, esporádicos o episódicos de violencia, sino que están referidos al sistema de género imperante, que remite a una situación estructural y a un fenómeno social y cultural enraizado en las costumbres y mentalidades de todas las sociedades y que se apoya en concepciones referentes a la inferioridad y subordinación de las mujeres y la supremacía y poder de los varones.

### **Violencia contra las mujeres<sup>67</sup>**

Es cualquier acción o conducta que les causen muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico por su condición de tales, tanto en el ámbito público como en el privado. Se entiende por violencia contra las mujeres:

- a. La que tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer. Comprende, entre otros, violación, maltrato físico o psicológico y abuso sexual.
- b. La que tenga lugar en la comunidad, sea perpetrada por cualquier persona y comprende, entre otros, violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar.
- c. La que sea perpetrada o tolerada por los agentes del Estado, donde quiera que ocurra.

<sup>65</sup> 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.

<sup>66</sup> Adaptado del artículo 1 de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, así como en la Sentencia de Campo Algodonero de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (párrafo 133) de MIMP (2016), Violencia basada en género, marco conceptual para las políticas públicas y la acción del Estado.

<sup>67</sup> Artículo 5° de la Ley N°30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

### **Violencia contra los integrantes del grupo familiar<sup>68</sup>**

Es toda acción o conducta que cause muerte, daño, sufrimiento físico, sexual o psicológico y se produce dentro de una relación de responsabilidad, dependencia, confianza o poder, de parte de un/a integrante a otro/a del grupo familiar.

---

<sup>68</sup> Artículo 6° de la Ley N°30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

# ANEXOS

## ANEXO N°01

### Descripción de los factores de riesgo<sup>69</sup>

| Factores de riesgo desde la perspectiva de la peligrosidad de la persona agresora             |                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Factores de Riesgo                                                                            | Descripción                                                                                                                                                                                                                      |
| 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 las/los hijas/os u otros familiares         | Evaluar si los hechos de violencia física son realizados en presencia de las/os hijas/os 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/os hijas/os u otros miembros de la familia                                     | Evaluar si en los hechos de violencia de pareja existen otras personas afectadas como las/os hijas/os u otros miembros de la familia.                                                                                            |

<sup>69</sup> Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer aprobado mediante Resolución Ministerial N°100-2021-MIMP.

|                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 <sup>70</sup>                                                                      | 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: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se consume alcohol con frecuencia en cantidades superiores o durante un tiempo más prolongado del previsto.</li> <li>2. Existe un deseo persistente o esfuerzos fracasados de abandonar o controlar el consumo de alcohol.</li> <li>3. Se invierte mucho tiempo en las actividades necesarias para conseguir alcohol, consumirlo o recuperarse de sus efectos.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                |

<sup>70</sup> Asociación Americana de Psiquiatría. Guía de consulta de los criterios diagnósticos del DSM-5. Arlington, 2013. Traducción: Burg Translations, Inc, Chicago (EEUU). 2014.

|                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                | <p>4. Ansias o un poderoso deseo o necesidad de consumir alcohol.</p> <p>5. Consumo recurrente de alcohol que lleva al incumplimiento de los deberes fundamentales en el trabajo, la escuela o el hogar.</p> <p>6. Consumo continuado de alcohol a pesar de sufrir problemas sociales o interpersonales persistentes o recurrentes, provocados o exacerbados por los efectos del alcohol.</p> <p>7. El consumo de alcohol provoca el abandono o la reducción de importantes actividades sociales, profesionales o de ocio.</p> <p>8. Consumo recurrente de alcohol en situaciones en las que provoca un riesgo físico.</p> <p>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.</p> <p>10. Tolerancia, definida por alguno de los siguientes hechos:</p> <p>a. Una necesidad de consumir cantidades cada vez mayores de alcohol para conseguir la intoxicación o el efecto deseado.</p> <p>b. Un efecto notablemente reducido tras el consumo continuado de la misma cantidad de alcohol.</p> <p>11. Abstinencia, manifestada por alguno de los siguientes hechos:</p> <p>a. Presencia del síndrome de abstinencia característico del alcohol</p> <p>b. Se consume alcohol (o alguna sustancia muy similar, como una benzodiacepina) para aliviar o evitar los síntomas de abstinencia.</p> |
| 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 hija/o.                                                                                                              |
| 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 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.                                               |

| Factores de riesgo desde la vulnerabilidad de la persona usuaria                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Factores de Riesgo                                                                                                                                                                               | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 <sup>71</sup>              | <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consume alcohol con frecuencia en cantidades superiores o durante un tiempo más prolongado del previsto.</li> <li>2. Existe un deseo persistente o esfuerzos fracasados de abandonar o controlar el consumo de alcohol.</li> <li>3. Se invierte mucho tiempo en las actividades necesarias para conseguir alcohol, consumirlo o recuperarse de sus efectos.</li> <li>4. Ansias o un poderoso deseo o necesidad de consumir alcohol.</li> <li>5. Consumo recurrente de alcohol que lleva al incumplimiento de los deberes fundamentales en el trabajo, la escuela o el hogar.</li> <li>6. Consumo continuado de alcohol a pesar de sufrir problemas sociales o interpersonales persistentes o recurrentes, provocados o exacerbados por los efectos del alcohol.</li> </ol> |

<sup>71</sup> Asociación Americana de Psiquiatría. Guía de consulta de los criterios diagnósticos del DSM-5. Arlington, 2013. Traducción: Burg Translations, Inc, Chicago (EEUU). 2014.

|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                      | <p>7. El consumo de alcohol provoca el abandono o la reducción de importantes actividades sociales, profesionales o de ocio.</p> <p>8. Consumo recurrente de alcohol en situaciones en las que provoca un riesgo físico.</p> <p>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.</p> <p>10. Tolerancia, definida por alguno de los siguientes hechos:</p> <p>a. Una necesidad de consumir cantidades cada vez mayores de alcohol para conseguir la intoxicación o el efecto deseado.</p> <p>b. Un efecto notablemente reducido tras el consumo continuado de la misma cantidad de alcohol.</p> <p>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).</p> <p>b. Se consume alcohol (o alguna sustancia muy similar, como benzodiacepina) para aliviar o evitar los síntomas de abstinencia.</p> |
| 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 las/os hijas/os o a alguien más                  | Dar a entender con actos o palabras que se quiere hacer algo para dañar a las/os hijas/os 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

**ANEXO N°02**  
**MODALIDADES DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES**

| Modalidades                                               | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Violencia en los servicios de salud sexual y reproductiva | Toda acción violenta, discriminatoria y/o afectación de los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres en todos los establecimientos de salud durante la atención en los servicios de salud sexual y reproductiva <sup>72</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Acoso político <sup>73</sup>                              | Es cualquier conducta que se ejerce contra una o varias mujeres por su condición de tal, realizada por persona natural o jurídica, en forma individual o grupal, de manera directa, a través de terceros, o haciendo uso de cualquier medio de comunicación o redes sociales y que tenga por objeto menoscabar, discriminar, anular, impedir, limitar, obstaculizar o restringir el reconocimiento, goce o ejercicio de sus derechos políticos.                                                                                                                                                      |
| Violencia por orientación sexual                          | Se refiere a todo acto o conducta que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a una mujer por su orientación sexual. La violencia hacia la diversidad sexual tiene como expresión más grave a los homicidios, asesinatos y violaciones sexuales a los cuales se les denomina “crímenes de odio” o “violencia por prejuicio” <sup>74</sup> . La violencia por orientación sexual, identidad de género, expresión de género y diversidad corporal, posee un componente de discriminación que podría contribuir al riesgo permanente por tratarse de la identidad <sup>75</sup> . |
| Violencia contra mujeres migrantes <sup>76</sup>          | La situación de estar en un país distinto al lugar de origen, coloca a las mujeres en una situación de particular vulnerabilidad a ser víctimas de trata de personas, tráfico ilícito de migrantes o violencia de género, razón por la cual se deben adoptar medidas específicas que garanticen su protección y debida atención.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Violencia en conflictos sociales <sup>77</sup>            | La Recomendación N°30 de la CEDAW sobre las mujeres en la prevención de conflictos y en situaciones de conflicto y posteriores a conflictos, en su artículo 34 señala: “Los conflictos agravan las                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

<sup>72</sup> Definición en concordancia con numeral 5.1. de la Norma Técnica de Salud N°180-MINSA/SGIESP-2021, para la prevención y eliminación de la violencia de género en los establecimientos de salud que brinden servicios de salud sexual y reproductiva, aprobado por Resolución Ministerial N°031-2022-MINSA.

<sup>73</sup> Artículo 3° de la Ley N°31155, Ley que previene y sanciona el acoso contra las mujeres en la vida política, publicada el 7 de abril de 2021, y Numeral 6.1.2, Capítulo VI del “Lineamientos para la atención de mujeres afectadas por Acoso Político en los Centro Emergencia Mujer - CEM del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA” aprobado mediante Resolución de la Dirección Ejecutiva N°335-2021-MIMP-AURORA-DE.

<sup>74</sup> En concordancia con literal I, inciso II.1, Capítulo II, del “Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016 - 2021” aprobado mediante Decreto Supremo N°008- 2016-MIMP.

<sup>75</sup> En concordancia con numeral 7.1.2., Lineamiento 1, Capítulo VII de los “Lineamientos para la atención en los servicios del Programa Nacional AURORA, a personas LGBTI afectadas por violencia en el marco de la Ley N°30364 o por violencia sexual”.

<sup>76</sup> Literal m, inciso II.1, del “Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016 - 2021” aprobado mediante Decreto Supremo N°008-2016-MIMP.

<sup>77</sup> Literal i, inciso II.1, Capítulo II del “Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016 - 2021” aprobado mediante Decreto Supremo N°008- 2016-MIMP.

|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                  | <p>desigualdades existentes entre los géneros y el riesgo de las mujeres de ser víctimas de distintas formas de violencia por razón de género por parte de agentes estatales y no estatales. La violencia relacionada con los conflictos se produce en cualquier lugar, por ejemplo, en los hogares, los centros de detención y los campamentos para desplazadas internas y refugiadas; se produce en cualquier momento, por ejemplo, durante la realización de actividades cotidianas como recoger agua y madera o ir a la escuela o al trabajo. Existen múltiples perpetradores de violencia por razón de género relacionada con los conflictos [...] las mujeres y las niñas son objeto cada vez con más frecuencia y deliberadamente de distintas formas de violencia y abusos”. Esto atañe también a otros conflictos derivados de los problemas ambientales o a los que se generan por una situación de desastre de gran magnitud. A esto se debe agregar una especial consideración respecto de las mujeres rurales, que están expuestas a un riesgo mayor, habida cuenta la persistencia de roles subordinados en que todavía se las encasilla en muchas comunidades rurales.</p> |
| Violencia en conflicto armado <sup>78</sup>      | <p>Durante situaciones de conflicto armado se incrementa la violencia de género contra las mujeres, presentando de esta manera una suerte de polarización de los roles de género. La más clara manifestación de esta violencia de género contra mujeres se dio en el marco del conflicto armado interno ocurrido en el Perú entre los años 1980 y 2000, en el que los agresores fueron tanto agentes del Estado como también integrantes de los grupos subversivos, quienes cometieron fundamentalmente actos de violencia sexual y abuso contra mujeres (fundamentalmente violaciones sexuales además de embarazos forzados y abortos forzados) durante las incursiones en las zonas de emergencia, así como durante detenciones e interrogatorios.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Violencia contra mujeres indígenas u originarias | <p>Las mujeres y niñas indígenas se enfrentan a formas de violencia complejas e interseccionales, vinculadas a las estructuras patriarcales, la discriminación racial y étnica y la situación socioeconómica. Aunque la discriminación se basa a menudo en su identidad como indígenas y como mujeres, esta se agrava aún más cuando estas identidades se entrecruzan con otras características, como la raza, la edad, la discapacidad, la situación migratoria, la orientación sexual y la identidad de género. Las mujeres y niñas indígenas sufren violencia tanto a nivel individual como a nivel colectivo. También soportan las consecuencias de la violencia que padecen ellas mismas y sus comunidades de forma</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

<sup>78</sup> Literal j, inciso II.1, Capítulo II, del “Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016 - 2021” aprobado mediante Decreto Supremo N°008- 2016-MIMP.

|                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                      | desproporcionada en razón de su género <sup>79</sup> . La discriminación contra las mujeres y las niñas Indígenas se perpetúa por los estereotipos de género, pero también por formas de racismo <sup>80</sup> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Violencia contra las mujeres con discapacidad <sup>81</sup>                          | La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad reconoce que las mujeres y las niñas con discapacidad suelen estar expuestas a un riesgo mayor, dentro y fuera del hogar, de violencia, lesiones o abuso, abandono o trato negligente, malos tratos o explotación. El Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad ha instado al Estado peruano a erradicar y prevenir la discriminación contra las mujeres y las niñas con discapacidad incorporando perspectivas de género y de discapacidad en todos los programas y asegurando la plena e igual participación de esas mujeres en los procesos de adopción de decisiones; las mujeres y las niñas con discapacidad deben recibir una protección especial a efectos de prevenir y erradicar la violencia contra ellas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Violencia a través de las tecnologías de la información y comunicación <sup>82</sup> | En la denominada economía de la información, los sectores de la sociedad que disponen de orientación, habilidades, ingresos y tiempo para acceder a las TIC son los mayores beneficiados. La brecha digital, que se refiere a la distribución dispar de los beneficios de las TIC, refleja la brecha de género contra las mujeres, son pocas las que tienen acceso a internet. “Las barreras específicas para la mayoría de las mujeres incluyen analfabetismo, falta de familiaridad con los idiomas dominantes en Internet, ausencia de capacitación en habilidades computacionales, responsabilidades domésticas y el hecho de que la información proporcionada por las TIC puede no ser valiosa para ellas”. Además de la discriminación contra las mujeres en el acceso a las TIC, la internet ha hecho que la explotación sexual de mujeres, niñas y niños y la violencia en su contra se “normalice”, lo cual es altamente peligroso. Esta modalidad de violencia contra las mujeres se desarrolla en un sistema criminal que viola las leyes que prohíben la explotación y violencia sexual, lo que ha llevado a que las nuevas tecnologías permitan el establecimiento de comunidades en línea libres de interferencias o estándares, en donde la violencia sexual se ejerce de manera impune. |
| Violencia en mujeres                                                                 | Por razones de género, la prisión para la mujer tiene un significado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

<sup>79</sup> Informe Violencia contra las mujeres y las niñas indígenas de la Relatora Especial sobre la violencia contra la mujer, sus causas y consecuencias, Reem Alsalem (A/HRC/50/26), 50° período de sesiones de la Asamblea General de Naciones Unidas, 13 de junio a 8 de julio de 2022, párrafos 7, 70 y 9.

<sup>80</sup> Recomendación General de la CEDAW N°39 (2022), sobre los derechos de las mujeres y niñas indígenas, Comité de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación de la Mujer - CEDAW.

<sup>81</sup> Literal p, inciso II.1, Capítulo II del “Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016 – 2021” aprobado mediante Decreto Supremo N°008- 2016-MIMP.

<sup>82</sup> Literal k, inciso II.1, Capítulo II del “Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016 - 2021” aprobado mediante Decreto Supremo N°008- 2016-MIMP.

|                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| privadas de libertad <sup>83</sup>                                           | diferente que para los varones. Además de que la cárcel es de por sí un espacio opresivo, expresa también las desigualdades de género de la sociedad, ya que las mujeres privadas de libertad reciben un tratamiento diferente al de los presos varones dentro del sistema penitenciario. Asimismo, la prisión tiene un significado distinto para las mujeres: no sólo las afecta a ellas sino también a sus hijas/os, y su ausencia del hogar las llena de culpa por lo que pueda pasarles. La violencia carcelaria también se expresa a través de quienes tienen a su cargo el cuidado de estas mujeres, y se manifiesta en forma de violencia física, sexual y psicológica. |
| Violencia contra mujeres afroperuanas                                        | Se expresa especialmente a través del insulto racista cargado del prejuicio de hipersexualidad y de las agresiones sexuales, especialmente bajo la idea de la predisposición sexual <sup>84</sup> . Suele tener manifestación en la imagen estereotipada de sus cuerpos hipersexualizados y racializados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Violencia contra mujeres con virus de inmunodeficiencia humana <sup>85</sup> | Diversos estudios señalan que la violencia es un factor que se asocia al VIH de múltiples maneras: en relaciones de pareja altamente jerarquizadas, expone a las mujeres al contagio, y las lleva a soportar situaciones humillantes y de daño físico por parte de la pareja bajo la amenaza de dar a conocer públicamente su problema, abandonar la casa o quitarle las/os hijas/os. Incluye la violencia contra mujeres embarazadas viviendo con VIH, quienes sufren discriminación en el sistema de salud cuando, por ejemplo, se niega el derecho a la cesárea, única vía para evitar el contagio al/a recién nacido/a.                                                    |
| Acoso a través del proceso judicial <sup>86</sup>                            | La interposición de una serie de denuncias y demandas contra las ex parejas en nuestro país, es una estrategia que se usa regularmente para hostilizar y desgastar física, emocionalmente a las mujeres, cuando sus ex parejas o padres de sus hijas/os no quieren cumplir con sus obligaciones. Esta estrategia no solo representa una nueva manifestación de violencia contra las mujeres en la forma de hostilización o acoso, empleando indebidamente herramientas judiciales, sino que también implica un mal uso de su derecho de acceso a la justicia, saturando aún más el sistema judicial.                                                                           |
| Desaparición por particulares <sup>87</sup>                                  | Es una modalidad de violencia de género contra las mujeres a menudo vinculada a delitos como feminicidio, trata de personas,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

<sup>83</sup> Literal o, inciso II.1, Capítulo II del “Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016 - 2021” aprobado mediante Decreto Supremo N°008- 2016-MIMP.

<sup>84</sup> Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), Afroperuanas. Situación y marco legal de protección de sus derechos, elaborado por Mónica y Sofía Carrillo; Ramón Díaz; Cecilia Ramírez; Rocío Muñoz; Susana Matute (2014), pág. 47.

<sup>85</sup> Literal n, inciso II.1, Capítulo II del “Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016 - 2021” aprobado mediante Decreto Supremo N°008- 2016-MIMP.

<sup>86</sup> Adjuntía para los Derechos de la Mujer de la Defensoría del Pueblo, Informe de Adjuntía N°001-2021-DP/ADM-MA “Violencia contra la mujer en forma de acoso judicial” (2021), pág. 29.

<sup>87</sup> En concordancia con Defensoría del Pueblo, Reporte Igualdad y No Violencia N°13 y 34, ¿Qué pasó con ellas?, publicado en febrero de 2021 y noviembre de 2022, pág. 2.

|                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                       | <p>violencia sexual, entre otros. El factor de género y la interseccionalidad con otras formas de discriminación son claves para comprender la mayor exposición a vivir este tipo de violencia. Al respecto, el Decreto Legislativo N°1428, que regula las medidas para la atención en casos de desaparición de personas en situación de vulnerabilidad, establece que una persona es considerada desaparecida si se encuentra ausente de su domicilio habitual y su paradero es desconocido, dentro de este grupo, se considera a las mujeres que han sufrido violencia como personas en situación de vulnerabilidad.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Violencia contra mujeres defensoras de derechos humanos <sup>88</sup> | <p>Los actos contra una mujer defensora de derechos humanos, es toda agresión, amenaza o situación de riesgo que se realiza en agravio o con el objetivo de perjudicar a una mujer defensora de derechos humanos, o a su entorno familiar o personal, a causa del ejercicio de sus actividades de defensa y que puede afectar su vida, integridad física, psicológica, sexual y/o económica, libertad personal, su imagen, dignidad, honor, propiedad, intimidad; libertad de opinión, expresión y de acceso a la información; libertad de circulación y de reunión pacífica, asociación, a formar, unirse y/o participar eficazmente en las organizaciones no gubernamentales, colectivos, plataformas y frentes de defensa; derecho a participar en los asuntos públicos; derecho a acceder y comunicarse con órganos internacionales; derecho a la no-discriminación; derecho a un debido proceso; o derechos de carácter individual y colectivo, entre otros.</p> |

<sup>88</sup> En concordancia con numeral V.1. de la Directiva N°003-2023-MIMP “Prevención, atención, protección y reconocimiento de las mujeres defensoras de derechos humanos”, aprobada mediante Resolución Ministerial N°223-2023-MIMP.

**ANEXO N°03**  
**FICHA DE DERIVACIÓN CHAT 100**

**A. DATOS GENERALES**

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |  |  |  |     |     |     |  |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--|--|--|-----|-----|-----|--|
| DATOS DE LA PERSONA OPERADORA |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |  |  |  |     |     |     |  |
| TURNO                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |  |  |  |     |     |     |  |
| FECHA:                        | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">DÍA</td> <td style="text-align: center;">MES</td> <td style="text-align: center;">AÑO</td> <td></td> </tr> </table> |     |  |  |  | DÍA | MES | AÑO |  |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |  |  |  |     |     |     |  |
| DÍA                           | MES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | AÑO |  |  |  |     |     |     |  |

**A. SERVICIO A QUIEN SE DERIVA**

|                 |  |          |  |
|-----------------|--|----------|--|
| SAU             |  | CEM      |  |
| SAR             |  |          |  |
| UPE             |  | GRATITUD |  |
| OTRO            |  |          |  |
| ¿QUIÉN RECIBE?: |  |          |  |

**B. DATOS DE LA PERSONA AFECTADA**

|                       |            |                |
|-----------------------|------------|----------------|
| PRENOMBRES            | A. PATERNO | A. MATERNO     |
| EDAD                  |            | SEXO           |
| DIRECCION             |            |                |
| REFERENCIA            |            |                |
| Departamento          | Provincia  | Distrito       |
|                       |            | Centro Poblado |
| CORREO ELECTRÓNICO:   |            |                |
| TELÉFONO DE CONTACTO: |            |                |

**C. DATOS DE LA PRESUNTA(S) PERSONA(S) AGRESORA(S)**

| NOMBRES Y APELLIDOS | EDAD | SEXO | VINCULO CON LA PERSONA AFECTADA | VIVE EN LA CASA CON LA PERSONA AFECTADA |
|---------------------|------|------|---------------------------------|-----------------------------------------|
|                     |      |      |                                 |                                         |
|                     |      |      |                                 |                                         |

D. TIPOS DE VIOLENCIA IDENTIFICADOS:

E. MOTIVO DE LA CONSULTA:

F. ACCIONES REALIZADAS POR LA PERSONA OPERADORA DEL CHAT 100: