



Resolución de la Dirección Ejecutiva

N° 291-2022-MIMP-AURORA-DE

Lima, 28 de noviembre de 2022

VISTOS: los Informes N°s D000081, D000088 y D000092-2022-MIMP-AURORA-SGCEM-MCH y las Notas N°s D001421, D001635, D002029, D002197 y D002284-2022-MIMP-AURORA-SGCEM de la Subunidad de Gestión de los Centro Emergencia Mujer de la Unidad de Articulación de Servicios de Prevención, Atención y Protección; las Notas N°s D002100, D002380, D002975, D003337 y D003492-2022-MIMP-AURORA-UAS de la Unidad de Articulación de Servicios de Prevención, Atención y Protección; el Informe N° D000081-2022-MIMP-AURORA-SMI-PTA y la Nota N° D000180-2022-MIMP-AURORA-SMI de la Subunidad de Modernización Institucional de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; la Nota N° D001607-2022-MIMP-AURORA-UPPM de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y, el Informe N° D000746-2022-MIMP-AURORA-UAJ de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,



Firmado digitalmente por SIHUACOLLO MAMANI Lidia Elisa FAU 20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.11.2022 18:06:43 -05:00

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 018-2019-MIMP se modifica el Decreto Supremo N° 008-2001-PROMUDEH, que crea el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual - PNCVFS; disponiéndose en su artículo 1 la creación, en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP, del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA (en adelante, **el Programa Nacional AURORA**), dependiente del Despacho Viceministerial de la Mujer, con el objeto de 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;



Firmado digitalmente por GARRIDO RENGIFO Patricia Milagros FAU 20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.11.2022 17:14:42 -05:00

Que, con Resolución Ministerial N° 194-2021-MIMP se aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional AURORA (en adelante, **el Manual de Operaciones**), que establece la actual estructura funcional del Programa, así como sus unidades, niveles de dependencia funcional y jerárquicos, y sus diferentes niveles de responsabilidades;



Firmado digitalmente por SANTOS CURO Jorge Luis FAU 20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.11.2022 16:29:29 -05:00

Que, el artículo 64 del Manual de Operaciones señala que la Unidad de Articulación de Servicios de Prevención, Atención y Protección es la unidad de línea responsable de coordinar y fortalecer la presencia institucional del



Resolución de la Dirección Ejecutiva

Programa Nacional AURORA para la provisión de los diferentes servicios especializados en la prevención, atención y protección de las mujeres víctimas de violencia, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual, así como la gestión integral de los Centro Emergencia Mujer - CEM a nivel nacional; en el marco de las políticas sectoriales y lineamientos dictados por el MIMP;

Que, el artículo 69 del Manual de Operaciones indica que la Subunidad de Gestión de los Centro Emergencia Mujer de la Unidad de Articulación de Servicios de Prevención, Atención y Protección es encargada de diseñar, implementar y supervisar la provisión de servicios de calidad de los CEM, para la atención integral de las mujeres víctimas de violencia, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual; en el marco de la política sectorial establecida y la normativa vigente;

Que, a través de los Informes N°s D000081, D000088 y D000092-2022-MIMP-AURORA-SGCEM-MCH, las Notas N°s D001421, D001635, D002029, D002197 y D002284-2022-MIMP-AURORA-SGCEM y las Notas N°s D002100, D002380, D002975, D003337 y D003492-2022-MIMP-AURORA-UAS, la Unidad de Articulación de Servicios de Prevención, Atención y Protección se sustenta la aprobación del proyecto de *"Guía de Atención del Centro Emergencia Mujer en Estado de Emergencia"*; cuyo finalidad radica en establecer orientaciones básicas para la actuación del personal CEM a nivel nacional que garanticen la continuidad de la atención integral a las personas afectadas por hechos de violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y violencia sexual, frente a situaciones de Estado de Emergencia;

Que, con Informe N° D000081-2022-MIMP-AURORA-SMI-PTA, Nota N° D000180-2022-MIMP-AURORA-SMI y Nota N° D001607-2022-MIMP-AURORA-UPPM, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización emite opinión técnica favorable al citado proyecto, tras verificar que guarda correspondencia con la Directiva N° 003-2022-MIMP-AURORA-DE "Gestión de los dispositivos legales y documentos normativos u orientadores elaborados en el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar- AURORA", aprobada por Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 107-2022-MIMP-AURORA-DE; y que su formulación se encuentra sustentada por la Unidad de Articulación de Servicios de Prevención, Atención y Protección; así como que su aprobación e implementación no generan gastos adicionales al presupuesto institucional 2022 del Programa Nacional AURORA;



Resolución de la Dirección Ejecutiva

Que, mediante el Informe N° D000746-2022-MIMP-AURORA-UAJ, la Unidad de Asesoría Jurídica emite opinión legal favorable respecto de la aprobación del referido proyecto, en el marco de la acotada Directiva y en virtud del sustento emitido por las Unidades de Articulación de Servicios de Prevención, Atención y Protección y de Planeamiento, Presupuesto y Modernización;

Que, es conveniente traer a colación lo dispuesto por el artículo 137 de la Constitución Política del Perú, que señala que el/la Presidente/a de la República, con acuerdo del Consejo de Ministros, puede decretar, por plazo determinado, en todo el territorio nacional o en parte de él, Estado de Emergencia en caso de perturbación de la paz o del orden interno, de catástrofe o de graves circunstancias que afecten la vida de la Nación. En esta eventualidad, puede restringirse o suspenderse el ejercicio de los derechos constitucionales relativos a la libertad y la seguridad personales, la inviolabilidad del domicilio, y la libertad de reunión y de tránsito en el territorio;

Que, la violencia de género es el fenómeno ampliamente visibilizado en las agendas de gobierno de diversos países, que representa un enorme reto para las políticas públicas durante un Estado de Emergencia, pues ante medidas de “confinamiento”, “aislamiento” o “distanciamiento social”, que implican un traslado de gran parte de las actividades socioproductivas hacia el espacio doméstico, también se ha generado transformaciones en la dinámica de los comportamientos y rutinas de las familias, perturbando a aquellos espacios que ya padecían o se veían afectados por la violencia de género, provocando además efectos sobre ambientes en los que pudieron no manifestarse estas formas de violencia¹;

Que, con Resolución Ministerial N° 031-2021-MIMP y modificatoria, el MIMP estableció los servicios esenciales que continuaron brindándose en el marco del Estado de Emergencia originado por la COVID-19, para la atención de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar, entre ellos, los CEM; es así que, ante un contexto de Estado de Emergencia, resulta viable que dicho servicio sea considerado como esencial para el Sector;

Que, en ese sentido, se estima pertinente emitir el acto que apruebe la *“Guía de Atención del Centro Emergencia Mujer en Estado de Emergencia”*; en consideración a las opiniones favorables de las unidades funcionales previamente mencionadas;

¹ Adaptado de la “La otra Pandemia en casa”. Situación y respuestas a la violencia de género durante la pandemia por la covid-19 en el Perú. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.



Resolución de la Dirección Ejecutiva

Con el visado de la Unidad de Articulación de Servicios de Prevención, Atención y Protección, de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y, de la Unidad de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en la Directiva N° 003-2022-MIMP-AURORA-DE "Gestión de los dispositivos legales y documentos normativos u orientadores elaborados en el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA", aprobada por Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 107-2022-MIMP-AURORA-DE; y, en el Manual de Operaciones del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA, aprobado por Resolución Ministerial N° 194-2021-MIMP;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR la "Guía de Atención del Centro Emergencia Mujer en Estado de Emergencia", que en calidad de Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- NOTIFICAR la presente Resolución y su Anexo a las unidades funcionales del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA, para conocimiento y fines.

Artículo 3.- DISPONER la publicación de la presente Resolución y su Anexo en el Portal de Transparencia Estándar del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA.

Regístrese y comuníquese.



Firmado digitalmente por
SIHUACOLLO MAMANI Lidia Elisa
FAU 20512807411 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 28.11.2022 18:07:01 -05:00



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Viceministerio
de la Mujer

Programa Nacional
Aurora

GUÍA DE ATENCIÓN DEL CENTRO EMERGENCIA MUJER EN ESTADO DE EMERGENCIA



Firmado digitalmente por GARRIDO
RENGIFO Patricia Milagros FAU
20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 17.11.2022 13:09:40 -05:00



Firmado digitalmente por SANTOS
CURO Jorge Luis FAU
20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21.11.2022 12:45:05 -05:00



Firmado digitalmente por ALVAREZ
AMARILLO LOPEZ Moises Pablo
FAU 20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.11.2022 17:52:45 -05:00



Firmado digitalmente por
SIHUACOLLO MAMANI Lidia Elisa
FAU 20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.11.2022 18:06:15 -05:00



ÍNDICE

OBJETIVO	3
FINALIDAD	3
ALCANCE.....	3
BASE LEGAL.....	3
PRESENTACIÓN	7
CAPÍTULO I:.....	9
Marco General para la Atención en los CEM en situaciones de Estado de Emergencia	9
1.1. Enfoques de la atención.....	9
1.2. Principios de la atención	10
CAPITULO II.....	12
El CEM como servicio esencial en Estado de Emergencia	12
2.1. Modalidades de atención en una situación de Estado de Emergencia	12
2.2. El uso de canales de comunicación tecnológica para la atención remota o teletrabajo	13
2.3. La bioseguridad en la atención.....	13
CAPITULO III.....	14
Consideraciones para la atención	14
3.1. Identificación de las necesidades de las personas usuarias	14
3.2. La atención inmediata y efectiva	14
3.3. La seguridad de la persona usuaria	14
3.4. El uso de los medios tecnológicos	14
CAPÍTULO IV.....	15
Atención interdisciplinaria de manera presencial, mixta y remota o teletrabajo de acuerdo al procedimiento de atención desde los CEM	15
4.1. Consideraciones generales.....	15
4.2. Probables escenarios de intervención y modalidades de trabajo en un contexto de Estado de Emergencia	15
4.2.1 Atención interdisciplinaria en las instalaciones de los CEM	16
4.2.2 Atención interdisciplinaria de los Equipos Itinerantes	16
4.2.3 Acciones de seguimiento y evaluación	17



4.2.4	Actividades en la atención interdisciplinaria, presencial y remota o en teletrabajo.....	18
CAPÍTULO V:		25
	Herramientas tecnológicas para la atención bajo la modalidad remota o teletrabajo.....	25
	Referencias bibliográficas	28
	Anexo 1: Tabla resumen de las actividades de acuerdo a la modalidad de trabajo y a los procedimientos para la atención en el CEM	29
	Anexo 2: Algunas recomendaciones para el uso de los servicios digitales.....	31
	Anexo 3: Consentimiento informado para la atención bajo la modalidad remota o teletrabajo a víctimas de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar	32



GUÍA DE ATENCIÓN DEL CENTRO EMERGENCIA MUJER EN ESTADO DE EMERGENCIA

Formulada por: Subunidad de Gestión de los Centro Emergencia Mujer de la Unidad de Articulación de Servicios de Prevención, Atención y Protección

OBJETIVO

Contar con un documento orientador que permita optimizar la atención integral en los Centro Emergencia Mujer (en adelante CEM) del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – AURORA (en adelante Programa Nacional AURORA) en el contexto de un Estado de Emergencia.

FINALIDAD

Establecer orientaciones básicas para la actuación del personal CEM a nivel nacional que garanticen la continuidad de la atención integral a las personas afectadas por hechos de violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y violencia sexual, frente a situaciones de Estado de Emergencia¹.

ALCANCE

La presente guía es de aplicación y cumplimiento por los/las profesionales que laboran en el CEM, en situaciones de Estado de Emergencia en todo el territorio nacional, o en parte de él.

BASE LEGAL

Marco normativo internacional

- “Convención Americana sobre Derechos Humanos”, aprobada mediante Decreto Ley N° 22231.
- “Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos”, aprobado mediante Decreto Ley N° 22128.
- “Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer” - Convención Belém Do Pará, aprobada mediante Resolución Legislativa N° 26583.
- “Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales”, aprobado mediante Resolución Legislativa N° 26448.

¹ Inciso 1 del Art. 137 de la Constitución Política del Perú de 1993.

- “Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer”
- CEDAW, aprobada mediante Resolución Legislativa N° 23432.
- “Declaración Universal de Derechos Humanos”, aprobada mediante Resolución Legislativa N° 13282.

Marco normativo nacional

- Constitución Política del Perú de 1993.

Leyes

- Ley N° 31572, Ley del Teletrabajo.
- Ley N° 30926, Ley que fortalece la interoperabilidad en el Sistema Nacional Especializado de Justicia para la protección y sanción de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar.
- Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor.
- Ley N° 30466, Ley que establece parámetros y garantías procesales para la consideración primordial del Interés Superior del Niño.
- 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° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado peruano en proceso de modernización, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.

Decretos de Urgencia

- Decreto de Urgencia N° 007-2020, Decreto de Urgencia que aprueba el marco de confianza digital y dispone medidas para su fortalecimiento.
- Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
- Decreto de Urgencia N° 001-2020, Decreto de Urgencia que modifica el Decreto Legislativo N° 1297, Decreto Legislativo para la protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos.

Decretos Legislativos

- Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- 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.

Decretos Supremos

- Decreto Supremo N° 180-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Estrategia de Integridad del Poder Ejecutivo al 2022 para la Prevención de Actos de Corrupción .



- Decreto Supremo N° 008-2020-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Protocolo de Actuación Conjunta entre el Centro Emergencia Mujer y los Servicios de Defensa Pública.
- 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.
- Decreto Supremo N° 018-2019-MIMP, Decreto Supremo que modifica el Decreto Supremo N° 008-2001-PROMUDEH que crea el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual.
- Decreto Supremo N° 012-2019-MIMP, Decreto Supremo 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° 008-2019-SA, Decreto Supremo que aprueba el Protocolo de actuación conjunta entre los Centro Emergencia Mujer - CEM y los Establecimientos de Salud - EE.SS. para la atención de las víctimas de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, en el marco de la Ley 30364 y personas afectadas por violencia sexual.
- Decreto Supremo N° 044-2018-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Plan Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción 2018-2021.
- Decreto Supremo N° 006-2018-MIMP, Decreto Supremo que aprueba el Protocolo de Actuación Conjunta de los Centro Emergencia Mujer y Comisarías o Comisarías Especializadas en materia de Protección contra la Violencia Familiar de la Policía Nacional del Perú.
- Decreto Supremo N° 004-2018-MIMP, Decreto Supremo que aprueba la actualización del “Protocolo Interinstitucional de Acción frente al Femicidio, Tentativa de Femicidio y Violencia de Pareja de Alto Riesgo”.
- Decreto Supremo N° 002-2018-MIMP, Decreto Supremo que aprueba el reglamento de la Ley N° 30466, Ley que establece parámetros y garantías procesales para la consideración primordial del Interés Superior del Niño.
- Decreto Supremo N° 092-2017-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción.
- Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, Decreto Supremo que aprueba el reglamento de la Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, Decreto Supremo que aprueba el reglamento de la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales.

Resoluciones Ministeriales

- Resolución Ministerial N° 199-2021-MIMP, que aprueba los “Lineamientos para el funcionamiento del Centro de Operaciones de Emergencia Sectorial del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - COES MIMP”.

- Resolución Ministerial N° 194-2021-MIMP, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – AURORA.
- Resolución Ministerial N° 100-2021-MIMP, que aprueba el "Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer.
- Resolución Ministerial N° 080-2018-MIMP, que aprueba la Directiva N° 002-2018-MIMP "Acciones de Primera Respuesta del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP, ante situaciones de emergencia o desastre de nivel 4 o 5".

Otros

- Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 136-2022-MIMP-AURORA-DE, que aprueba los "Lineamientos para la Atención a las Personas Adultas Mayores 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° 133-2022-MIMP-AURORA-DE, que aprueba los "Lineamientos para la atención en los servicios del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar – AURORA, a personas LGBTI afectadas por violencia en el marco de la Ley N° 30364 o por violencia sexual".
- Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 107-2022-MIMP-AURORA-DE, que aprueba la Directiva N° 003-2022- MIMP-AURORA-DE, "Gestión de los dispositivos legales y documentos normativos u orientadores elaborados 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° 336-2021-MIMP-AURORA-DE, que aprueba los "Lineamientos para la atención y prevención en los servicios del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar AURORA, a personas trabajadoras y trabajadores del hogar afectadas por violencia en el marco de la Ley N°30364, o por violencia sexual".
- Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 335-2021-MIMP-AURORA-DE, que aprueba los "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".
- Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 124-2020-MIMP-AURORA-DE, que aprueba el "Código de Ética del Servidor y Servidora del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA".

PRESENTACIÓN

La violencia de género es el fenómeno ampliamente visibilizado en las agendas de gobierno de diversos países, que representa un enorme reto para las políticas públicas durante un Estado de Emergencia, pues ante medidas de “confinamiento”, “aislamiento” o “distanciamiento social”, que implican un traslado de gran parte de las actividades socioproductivas hacia el espacio doméstico, también se ha generado transformaciones en la dinámica de los comportamientos y rutinas de las familias, perturbando a aquellos espacios que ya padecían o se veían afectados por la violencia de género, provocando además efectos sobre ambientes en los que pudieron no manifestarse estas formas de violencia².

En ese sentido el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (en adelante MIMP) a través del Programa Nacional AURORA, implementa y promueve servicios especializados de prevención de la violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual, así como de atención y de protección a las víctimas³. Asimismo, como parte de los servicios de atención y protección el Programa Nacional AURORA cuenta con los CEM, que 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.

La presente guía es un instrumento que sirve para garantizar la continuidad de la atención integral de los casos de violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por hechos de violencia sexual, frente a situaciones de Estado de Emergencia, en caso de perturbación de la paz o del orden interno, por catástrofe o de graves circunstancias que afecten la vida de la Nación, tales como el riesgo de contagio por epidemia o pandemia, consecuencias de los fenómenos naturales o cualquier otra situación que obstaculice la normal atención en los CEM.

El presente documento contiene cinco (5) capítulos. El primer capítulo, está referido al marco general para la atención en los CEM en situaciones de Estado de Emergencia. El segundo capítulo sobre el CEM como servicio esencial en Estado de Emergencia. El tercer capítulo, respecto a las consideraciones para la atención, donde se puede visualizar la identificación de las necesidades de las personas usuarias a través de la atención inmediata y efectiva salvaguardando la seguridad de la persona usuaria con el uso de los medios

² Adaptado de la “La otra Pandemia en casa”. Situación y respuestas a la violencia de género durante la pandemia por la covid-19 en el Perú. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

³ Decreto Supremo 018-2019-MIMP. que modifica el Decreto Supremo N° 008-2001-PROMUDEH que crea el Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual, Art 1 numeral 1.2.



tecnológicos.

El cuarto capítulo, respecto a la atención interdisciplinaria de manera presencial, mixta y remota o teletrabajo de acuerdo al procedimiento de atención desde los CEM. Finalmente, el quinto capítulo sobre herramientas tecnológicas para la atención bajo la modalidad remota o teletrabajo, las ventajas y desventajas de su utilización, así como las medidas para reducir el riesgo en la interacción con la persona usuaria del servicio cuando se está efectuando la atención.

Estamos convencidas y convencidos que esta guía es útil para los/las profesionales de los CEM, que trabajan en la atención de personas afectadas por la problemática de violencia.

CAPÍTULO I: Marco General para la Atención en los CEM en situaciones de Estado de Emergencia

En la intervención de los CEM en situaciones de Estado de Emergencia, se debe observar el problema de la violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y la violencia sexual desde los enfoques que le permitan interpretar, analizar y actuar a favor de las personas usuarias, acorde con el Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer (en adelante Protocolo de Atención del CEM), poniendo énfasis en los siguientes:

1.1. Enfoques de la atención

a) Enfoque de derechos humanos

Este enfoque se fundamenta en el respeto a la dignidad de toda persona, quien por su sola condición de ser humano es titular de derechos, siendo el centro de las diversas esferas de acción del Estado. Parte del principio que las mujeres tienen los mismos derechos y obligaciones que los hombres y que no es admisible ninguna diferenciación ni 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, políticos, económicos, sociales, culturales, de justicia, paz y solidaridad.⁴

b) Enfoque de género

Es una forma de mirar la realidad identificando los roles y tareas que realizan los hombres y las mujeres en una sociedad, así como las asimetrías, relaciones de poder e inequidades que se producen entre ellos. Parte del reconocimiento de la existencia de relaciones asimétricas entre hombres y mujeres construidas en función de las diferencias sexuales y que son el origen de la violencia hacia las mujeres. El enfoque de género permitirá diseñar estrategias de intervención orientadas al logro de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.⁵

c) Enfoque centrado en la víctima

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/las servidores/as públicos/as y privados, quienes deben activar todos los instrumentos sectoriales e intersectoriales para brindar atención de calidad, oportuna y eficaz.⁶

⁴ Resolución Ministerial N° 100-2021-MIMP, que aprueba el "Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer.

⁵ Adaptado del Marco Estratégico Regional de Género del PNUD en América Latina y El Caribe, 2005- 2009.

⁶ Resolución Ministerial N° 100-2021-MIMP, que aprueba el "Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer.

1.2. Principios de la atención

En la atención de casos durante el Estado de Emergencia es imprescindible aplicar los principios que permitan promover el acceso a la justicia, la protección y recuperación de las personas usuarias del servicio, por lo que se debe observar los siguientes principios de atención establecidos en el Protocolo de Atención del CEM:

a) Principio de igualdad y no discriminación

Implica que el personal operador de los CEM brinde atención sin ningún tipo de distinción, exclusión o restricción basada en el sexo y que tenga por finalidad o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce y ejercicio de los derechos de las personas⁷.

b) Principio de no revictimización

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

Asimismo, deben identificar y denunciar la inacción de las instituciones responsables y las prácticas que impliquen a las personas operadoras de los servicios de justicia en la revictimización⁸.

c) Principio de la debida diligencia

El Estado adopta sin dilaciones, todas las políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar toda forma de violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y violencia sexual. Deben imponerse las sanciones correspondientes a las autoridades que incumplan este principio.

Implica la obligación de los/las profesionales de los Centro Emergencia Mujer de brindar respuestas efectivas y oportunas que garanticen el respeto a los derechos de las personas usuarias del servicio sin dilación. Ello requiere aplicar criterios de oficiosidad, oportunidad, disposición de personal competente y participación de las víctimas en la toma de decisiones de todo lo que les involucre⁹.

d) Principio del interés superior del niño

En todas las medidas concernientes a las niñas, niños y adolescentes adoptadas por instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos se debe tener en consideración primordial el interés superior del niño.

El interés superior del niño es un derecho, un principio y una norma de

⁷ *Ibidem.*

⁸ *Ibidem.*

⁹ *Ibidem.*



procedimiento que otorga a la niña, niño 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.

En cualquier medida que adopten las autoridades o acto que los comprometa deben velar por el interés superior del niño, el cual debe anteponerse a cualquier otro interés. Por tanto, constituye un deber velar por la vigencia de sus derechos y la preferencia de sus intereses, resultando que ante cualquier situación en la que colisione o se vea en riesgo el interés superior del niño, la niña y los adolescentes, indudablemente, este debe ser preferido antes que cualquier otro interés. La niñez y la adolescencia constituyen un grupo de personas de interés y de protección prioritaria del Estado y de toda la comunidad, por lo que las políticas estatales les deben dispensar una atención preferente¹⁰.

¹⁰ *Ibidem*.

CAPITULO II: El CEM como servicio esencial en Estado de Emergencia

La violencia contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes y poblaciones vulnerables se agudiza en situaciones de Estado de Emergencia (catástrofes, brotes de enfermedad contagiosas, graves circunstancias políticas o civiles que impiden el normal desarrollo de la vida cotidiana) y otros supuestos que sitúan en peligro la integridad física, psicológica, y la vida, por ello se requiere adoptar medidas diferenciadas para su atención y protección; en tal sentido los servicios CEM, identificados como servicios esenciales, continúan brindando atención especializada, eficaz e ininterrumpida.

2.1. Modalidades de atención en una situación de Estado de Emergencia

El CEM como un servicio esencial en un contexto de Estado de Emergencia activa diferentes modalidades de atención para asegurar el acceso a los servicios de las personas afectadas por violencia. Se brinda modalidad presencial, remota o teletrabajo y mixta.

a) Trabajo presencial

Implica la asistencia física del/la servidor/a en las instalaciones del CEM durante la jornada de trabajo¹¹.

b) Trabajo remoto

Es la prestación de servicio de manera subordinada con la presencia física del/la trabajador/a en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita¹².

Para ello, la norma faculta a modificar el lugar de la prestación de servicios de sus trabajadores/as. Es decir, “el trabajo remoto es una creación resultante de las circunstancias del Estado de Emergencia”.

c) Teletrabajo

Es una modalidad especial de prestación de labores, de condición regular o habitual. Se caracteriza por el desempeño subordinado de aquellas sin presencia física del trabajador o servidor civil en el centro de trabajo, con la que mantiene vínculo laboral. Se realiza a través de la utilización de las plataformas y tecnologías digitales¹³.

¹¹ Adaptado de la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR (2021). Guía operativa para la gestión de recursos humanos durante la vigencia de la declaratoria de Emergencia Sanitaria producida por el COVID-19. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1574152/Gu%C3%ADa%20operativa%20para%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20durante%20la%20emergencia%20sanitaria%20por%20el%20COVID-19.pdf>.

¹² Artículo 16° del Decreto de Urgencia N° 026-2020, que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566447/DU026-20201864948-1.pdf>.

¹³ Art. 3° de la Ley N° 31572, Ley de Teletrabajo.

De conformidad con la Primera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 31572, Ley del Teletrabajo, la modalidad de trabajo remoto se adecúa a las disposiciones establecidas en la acotada Ley.

d) Trabajo mixto

Implica la combinación de las modalidades antes indicadas, alternándolas a las necesidades del CEM¹⁴.

2.2. El uso de canales de comunicación tecnológica para la atención remota o teletrabajo

Para garantizar el trabajo ininterrumpido en situaciones de Estado de Emergencia, el personal CEM utiliza los medios tecnológicos necesarios para la atención interdisciplinaria y oportuna que el caso requiera.

Siendo dichos medios tecnológicos los siguientes:

- ✓ Llamadas telefónicas.
- ✓ Videollamadas mediante whatsapp.
- ✓ Video conferencias través de las plataformas Zoom, google meet entre otros.

2.3. La bioseguridad en la atención

En situación de Estado de Emergencia, la atención de los casos debe considerar lo establecido sobre normas de bioseguridad dispuestas por el Ministerio de Salud, o el Programa Nacional AURORA - MIMP, según corresponda.

¹⁴ Adaptado de la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR (2021). Guía operativa para la gestión de recursos humanos durante la vigencia de la declaratoria de Emergencia Sanitaria producida por el COVID-19. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1574152/Gu%C3%ADa%20operativa%20para%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20durante%20la%20emergencia%20sanitaria%20por%20el%20COVID-19.pdf>

CAPITULO III: Consideraciones para la atención

3.1. Identificación de las necesidades de las personas usuarias¹⁵

La identificación de las necesidades de las personas usuarias, se manifiestan a través de reacciones que tienen (reflejadas en su conducta), considerando entre otras variables su edad, características socioculturales, su forma particular de reaccionar, así como también del tipo de violencia y el nivel de grado de las circunstancias en que éste haya ocurrido. Relacionado a ello, la víctima debe ser tratada con respeto a sus derechos y dignidad como persona. Las personas víctimas de violencia en situaciones de Estado de Emergencia, pueden estar expuestas a un mayor riesgo por parte de la persona agresora, ya sea por situaciones de confinamiento ante emergencias sanitarias o aislamiento social que les obliga a compartir espacios las 24 horas, y tener mayor dependencia económica frente al agresor, presentar necesidades básicas no cubiertas, sin acceso a redes de apoyo ni servicios de atención para el acceso a la justicia y protección, generando situaciones de estrés que conlleva al mayor riesgo de sufrir violencia e impunidad por parte del agresor.

3.2. La atención inmediata y efectiva

Se debe garantizar una respuesta pronta y eficaz para prevenir y responder a las diferentes formas de violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y víctimas de violencia sexual en las circunstancias de Estado de Emergencia, partiendo de la realización de las valoraciones de riesgo y necesidades de las personas usuarias del servicio.

3.3. La seguridad de la persona usuaria

Las medidas adoptadas toman en cuenta la seguridad de las personas usuarias del servicio, que tiene como finalidad minimizar los riesgos a los que puedan verse expuestas durante los procesos de atención en situaciones de emergencia.

3.4. El uso de los medios tecnológicos

En la medida de lo posible, y cerciorándose de la seguridad de la persona usuaria del servicio, se realiza a través de llamadas, videollamadas o videoconferencias, mediante servicios como Skype, Zoom y WhatsApp, entre otros, en el marco de la protección de datos personales, seguridad de la información y los términos de confidencialidad que exige la legislación vigente.

¹⁵ Adaptación del Protocolo de Atención del CEM, numeral 2.3. Condiciones que favorecen el trato con la persona usuaria b) 1.

CAPÍTULO IV: Atención interdisciplinaria de manera presencial, mixta, remota o teletrabajo de acuerdo al procedimiento de atención desde los CEM

4.1. Consideraciones generales

- 4.1.1** Garantizar la continuidad de la atención de los CEM y Equipos Itinerantes de manera interdisciplinaria y gratuita para contribuir con la protección, recuperación y acceso a la justicia de las personas usuarias de los servicios, con énfasis en los casos en flagrancia, feminicidio, tentativa de feminicidio, violencia sexual y violencia de pareja en riesgo moderado o severo.
- 4.1.2** Optimizar el tiempo de interacción con la persona usuaria durante la atención realizada, procurando obtener la mayor información de la situación en que se encuentra para determinar las acciones a implementar en su favor.
- 4.1.3** Comunicar y/o articular de forma verbal o escrita con la Policía Nacional del Perú, Ministerio Público, Poder Judicial, Establecimientos de Salud, Unidad de Protección Especial, Defensa Pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Defensorías Municipales de Niñas, Niños y Adolescentes (DEMUNA) de la zona, a fin que actúen en el marco de sus competencias, cuando los equipos del CEM o Equipos Itinerantes no hayan podido acceder a la persona usuaria. Luego de ello, solicitar información de los resultados de dicha intervención para el abordaje complementario por parte del servicio CEM.
- 4.1.4** Observar las disposiciones para la atención diferenciada establecida en el Protocolo de Atención del CEM, en los casos de niñas niños adolescentes, personas adultas mayores, persona con discapacidad, migrantes internos y externos, personas LGBTI, pueblos indígenas y población afroperuana, personas dependientes y/o víctimas indirectas en las que detectan factores de riesgo por parte de la persona usuaria y personas desaparecidas en situación de vulnerabilidad.
- 4.1.5** Aplicar la presente Guía de Atención del Centro Emergencia Mujer en Estado de Emergencia, de manera complementaria al Protocolo de Atención del CEM, aprobado mediante Resolución Ministerial N°100-2021-MIMP.
- 4.1.6** Practicar el valor de la integridad, actuando con honestidad, transparencia, responsabilidad y respeto conforme a las normas legales vigentes, los valores y principio éticos del Programa Nacional Aurora.

4.2. Probables escenarios de intervención y modalidades de trabajo en un contexto de Estado de Emergencia

Es necesario adecuar la intervención de los CEM y Equipos Itinerantes a tres (3) probables escenarios:

Escenario	Modalidad
1. Atención interdisciplinaria en las instalaciones de los CEM	Presencial / Mixta
2. Atención interdisciplinaria de los Equipos Itinerantes	Presencial / Mixta
3. Acciones de seguimiento y evaluación	Presencial/Mixta/Remoto o teletrabajo de corresponder

4.2.1 Atención interdisciplinaria en las instalaciones de los CEM

- 4.2.1.1** Brindar atención presencial en los CEM, preferentemente con uno (1) o dos (2) profesionales de atención; el/la profesional que se encuentre en las instalaciones del CEM habilita la atención de forma interdisciplinaria estableciendo contacto con el/la profesional que se encuentre de manera remota o teletrabajo de corresponder, empleando el uso de los medios tecnológicos para garantizar la atención interdisciplinaria a la persona usuaria.
- 4.2.1.2** Coordinar las acciones interdisciplinarias a realizar en conjunto con los/as profesionales que estén laborando de forma remota o teletrabajo de corresponder; llegando a establecer el plan de intervención, el plan de seguridad y las medidas a adoptar a favor de la persona usuaria. Para ello, el/la profesional que se encuentre de manera presencial en el CEM efectúa las acciones pertinentes con el conocimiento de todo el equipo de atención.
- 4.2.1.3** Elaborar en la primera oportunidad los escritos de apersonamiento a nivel policial, fiscal o judicial según corresponda. De encontrarse la/el abogada/o en atención remota o teletrabajo de corresponder, coordinar con el/la profesional que se encuentre en las instalaciones del CEM para la suscripción de la persona usuaria.

4.2.2 Atención interdisciplinaria de los Equipos Itinerantes

- 4.2.2.1** Procurar contar con la ubicación exacta del lugar de intervención previo al desplazamiento del equipo itinerante, para evitar dilaciones en la atención interdisciplinaria.
- 4.2.2.2** Acudir a la dependencia policial del sector, donde se lleve a cabo la investigación; así como al domicilio o lugar donde se encuentren las personas afectadas y víctimas indirectas según sea el caso; realizando las acciones psicológicas, sociales y legales preliminares que el caso amerite.
- 4.2.2.3** Acopiar la mayor cantidad de información durante la intervención de uno o dos profesionales de los Equipos Itinerantes, en el primer contacto que tengan con

el caso. Es recomendable que al realizar la visita domiciliaria o al lugar donde se encuentre las personas afectadas, los/as profesionales realicen las entrevistas en espacios abiertos.

- 4.2.2.4** Garantizar la atención interdisciplinaria a la persona usuaria, mediante la coordinación y discusión del caso con el/la profesional que se encuentre de manera remota o teletrabajo de corresponder, empleando el uso de los medios tecnológicos.
- 4.2.2.5** Trasladar, si fuera posible, a la persona usuaria a las instalaciones del CEM para la evaluación psicológica, así como para la suscripción de los documentos legales: apersonamiento, constitución en actor civil, entre otros, de corresponder.
- 4.2.2.6** Evaluar la pertinencia de la realización de la evaluación psicológica en el lugar donde se encuentra la persona usuaria, de no poder ser trasladada a las instalaciones del CEM, de corresponder.
- 4.2.2.7** Proceder a realizar la denuncia o poner en conocimiento a la autoridad competente, (realizando posteriormente el seguimiento al mismo), en los casos en que no se logra ubicar a la persona agraviada, o en casos de niñas, niños adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad, en que los padres y cuidadores respectivamente, sean los supuestos agresores y se niegan a colaborar.
- 4.2.2.8** Efectuar el acopio necesario de la información obtenida de referencias de los vecinos, familiares, conocidos, denuncias policiales previas, entre otros; el equipo interdisciplinario debe evaluar los hechos y la vulnerabilidad de la persona agraviada, así como de sus dependientes; y proceder a la realización del informe en conjunto y de oficio comunicar a la autoridad competente, en los casos que la persona agraviada se niegue a colaborar con los/las profesionales del servicio o no desee recibirlos/as, el equipo interdisciplinario debe evaluar los hechos y la vulnerabilidad de la agraviada, así como de sus dependientes.

4.2.3 Acciones de seguimiento y evaluación

- 4.2.3.1** Las actividades desarrolladas por los/las profesionales de los servicios CEM y Equipos Itinerantes bajo la modalidad de trabajo remoto o teletrabajo y/o mixto deben estar disponibles conforme a su horario laboral para realizar el seguimiento de acciones programadas en el plan de atención desarrollado con el equipo.
- 4.2.3.2** Realizar el desarrollo de las actividades por el/la profesional que se encuentre con modalidad remota o teletrabajo de corresponder, utilizando los medios tecnológicos para coordinar con el personal que labora de manera presencial y realizar el seguimiento del caso de manera interdisciplinaria.
- 4.2.3.3** Realizar el seguimiento del caso con las instituciones que forman parte del

Sistema Nacional para la Prevención, Sanción y Erradicación de la violencia contra las mujeres como: Policía Nacional del Perú, Ministerio Público, Poder Judicial y Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; además del Ministerio de Salud, Ministerio de Educación, DEMUNA, entre otros; mediante el uso de los recursos tecnológicos. Dichos seguimientos forman parte de las acciones de la Ficha de Registro de casos del CEM. Estas actividades tienen carácter de declaración jurada con las responsabilidades que ello implica.

- 4.2.3.4** Considerar el empleo de herramientas tecnológicas para el seguimiento de los casos tales como: consulta de expedientes judiciales de manera virtual, participación en audiencias virtuales, seguimiento de expedientes, etc.
- 4.2.3.5** Utilizar las mesas de partes virtuales habilitadas en todas instituciones del Estado para el envío de la documentación necesaria: oficios, denuncias, solicitud de información de la atención brindada en otras instituciones, etc. Dichas constancias de seguimiento forman parte de las acciones de la Ficha de Registro de casos del CEM. Estas actividades tienen carácter de declaración jurada con las responsabilidades que ello implica.
- 4.2.3.6** Detallar los nombres completos de las personas involucradas y las coordinaciones realizadas por medio telefónico como patrullajes, etc, debiendo consignarse las horas en las que se efectúan, el tipo de apoyo que recibe la persona usuaria del servicio, las citaciones expedidas y de preferencia el acta de intervención policial; estas actividades tienen carácter de declaración jurada con las responsabilidades que ello implica.
- 4.2.3.7** Efectuar los seguimientos en correspondencia con el Protocolo de Atención del CEM; sin perjuicio de ello se da continuidad al seguimiento del caso cuando lo requiera.
- 4.2.3.8** Realizar la evaluación conforme lo establecido en el Protocolo CEM con la utilización de medios tecnológicos, de ser necesario.

4.2.4 Actividades en la atención interdisciplinaria, presencial y remota o en teletrabajo

Se presenta un cuadro resumen en el que se contempla el procedimiento de la atención presencial y la modalidad remota o teletrabajo; con la finalidad que se visibilicen las actividades adicionales a considerar si se opta por la modalidad mixta o remota, teletrabajo.

En cualquiera de las modalidades de trabajo, se le explica a la persona usuaria los pasos a seguir de acuerdo a la particularidad de su caso y se debe asegurar la comprensión de la información brindada. (En el caso de la modalidad remota o teletrabajo observar el Anexo 1 de la presente Guía).

Actividad	Acciones interdisciplinarias en situaciones de Estado de Emergencia
PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN	
Admisión	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la situación de violencia. • Identificar la urgencia de la atención. • Registrar los datos y las excepciones a la competencia territorial del CEM. • Evaluar la factibilidad de la atención de manera remota o teletrabajo, de acuerdo a las particularidades del caso y a través de la identificación de herramientas tecnológicas con las que cuente la usuaria (teléfono fijo, celular, laptop, internet), conozca y se adapte mejor a sus usos. • Explicar las modalidades de trabajo (presencial, mixta y remota o teletrabajo) y las herramientas digitales que dispone el CEM. • Obtener el consentimiento informado para brindar atención bajo la modalidad remota o teletrabajo en los casos que corresponda (utilizar el Anexo 3).
Primera entrevista	<ul style="list-style-type: none"> • De realizarse de manera conjunta, se efectúa con la participación de la/el psicóloga/o, trabajador/a social y la/el abogada/o del CEM pudiendo realizarse bajo la modalidad mixta; por ejemplo, la/el psicóloga/o puede estar realizando trabajo presencial atendiendo a la persona usuaria; y el/la trabajador/a social y la/el abogada/o realizando trabajo remoto o teletrabajo de corresponder. En ningún caso los/as tres (3) profesionales pueden estar de manera remota o teletrabajo. • De realizarse de manera individual, se efectúa por el/la profesional que se encuentra realizando el trabajo presencial.
Intervención en crisis	<ul style="list-style-type: none"> • Se efectúa por el/la profesional que realiza la primera entrevista y se encuentra realizando el trabajo presencial, quien la desarrolla conforme lo establecido en el Protocolo de Atención CEM.
Evaluación de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> • Valorar la presencia y relevancia de los factores de riesgo y factores protectores. • Analizar el riesgo. • Estimar el nivel de riesgo. <p>La actividad se realiza de manera presencial preferentemente en los casos de niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad.</p> <p>De ser factible y contarse con el número telefónico de la persona denunciante y previa revisión del caso, excepcionalmente en los casos de</p>

	<p>personas adultas, que sean remitidos por la Policía Nacional del Perú, Ministerio Público, Poder Judicial, con las fichas de valoración de riesgo; y ante una emergencia que imposibilite el contacto presencial con las personas usuarias del servicio (carreteras destruidas o bloqueadas, huaicos etc), la evaluación puede realizarse por vía remota o teletrabajo de corresponder.</p>
Evaluación de las Estrategias de Afrontamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la motivación y los factores internos y externos que afectan la toma de decisiones determinando que variables incrementan o disminuyen el riesgo al que está expuesta la persona usuaria; en base a ello, se le facilita información para la toma y ejecución de decisiones. Dicha actividad va ligada a la evaluación de riesgo.
Gestión del riesgo	<ul style="list-style-type: none"> • Valorar la información obtenida y categorizar el riesgo. • Según el nivel del riesgo plantear las estrategias o acciones a desarrollar las cuales responden a la situación de riesgo detectada. • Elaborar el plan de atención acorde a la necesidad particular de la persona usuaria.
Plan de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Informar a la persona usuaria la situación de peligro o riesgo en que se encuentra, enfatizando que lo primero es su integridad física y psicológica. • Identificar redes idóneas que contribuyan en la seguridad de la persona de ser necesario coordinar su ingreso a un Hogar de Refugio Temporal. • Plantear las posibles estrategias a seguir (cambiar chapa de la puerta, etc). • Brindar información sobre los teléfonos de la comisaria de su sector a quien se solicita la realización de las rondas domiciliarias hasta que expidan las medidas de protección que el caso amerite. • Realizar otras acciones que figuran en el Protocolo de Atención del CEM, de corresponder.
Evaluación de redes	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de redes familiares. • Evaluación de redes sociales. • Contar con el directorio virtual y actualizado de las instituciones con quienes se establecen coordinaciones para las gestiones respectivas, además, de los teléfonos de la red familiar y/o social obtenidos en la primera entrevista.
Asistencia y Defensa Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar orientación legal respecto a los derechos de la persona usuaria en el marco legal de protección y sanción frente a la violencia. • Brindar información sobre la ruta procesal en el marco de la Ley N°

	<p>30364, Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar y la normativa legal especializada aplicada al caso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar al Poder Judicial la instalación del botón de pánico en aquellos casos de riesgo severo y cuando sea factible contar con dicho dispositivo. • Ejercer la defensa jurídica a favor de la víctima para promover la protección jurídica ante el sistema de administración de justicia, pudiendo utilizarse herramientas tecnológicas para tal fin. • Se realiza de manera presencial o utilizando las diferentes herramientas tecnológicas para establecer un contacto fluido y frecuente con la usuaria, además de asegurar que esté al tanto de su proceso legal.
Derivación	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer coordinaciones intrasectoriales, intersectoriales y multisectoriales para la atención especializada y oportuna de las personas afectadas que requieran de la atención en servicios complementarios públicos o de organizaciones de la sociedad civil sin fines de lucro; para ello se utiliza llamadas telefónicas y mesa de partes virtual o las plataformas virtuales implementadas por cada institución. • Verificar que haya accedido a los servicios derivados y al resultado de los mismos como parte de la estrategia planteada, (con la misma usuaria y solicitando dicha información a través de la mesa de partes virtual o las plataformas virtuales de cada institución).
SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN	
Evolución del riesgo	<ul style="list-style-type: none"> • Priorizar el seguimiento de los casos de riesgo moderado y severo, a la semana, al mes y a los tres (3) meses a fin de verificar a través de la visita domiciliaria o en el lugar en el que se encuentra la persona afectada, si la violencia cesó y el cumplimiento de las acciones programadas en el plan de atención. • Esta actividad se desarrolla de manera presencial, excepcionalmente el seguimiento de los tres (3) meses puede realizarse de manera remota o teletrabajo de corresponder, siempre y cuando el equipo interdisciplinario no halla identificado un nuevo hecho de violencia y solicitado formalmente a el/la coordinador/a del CEM (mediante correo) la realización del seguimiento de los tres (3) meses de forma presencial.
	<ul style="list-style-type: none"> • Vincular a la persona usuaria y sus dependientes a los recursos institucionales y comunitarios para la atención integral de sus necesidades, de forma coordinada, efectiva y eficiente.

Gestión social	<ul style="list-style-type: none"> • Coadyuvar en su recuperación, protección y en el proceso de autonomía en la toma de decisiones en su plan de vida. • Emplear medios tecnológicos para la coordinación, derivación y gestión del caso con las instituciones públicas y/o privadas pertinentes.
Visita domiciliaria	<ul style="list-style-type: none"> • Se efectúa por el/la profesional del servicio social que se encuentra realizando el trabajo presencial, quien la desarrolla conforme lo establecido en el Protocolo de Atención CEM.
Fortalecimiento de redes familiares o sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la participación de la red familiar y social como fuente de apoyo en la realización de acciones para coadyuvar en la protección y recuperación de la persona usuaria y sus dependientes. • Utilizar los medios tecnológicos necesarios para establecer contacto directo y alianzas con las redes próximas a la persona usuaria (organizaciones sociales de base, iglesias, gobiernos locales, entre otros).
Orientación sociolaboral	<ul style="list-style-type: none"> • Mapear los actores para el fortalecimiento de capacidades o empleadores/as potenciales, priorizando los entornos virtuales. • Evaluar la empleabilidad y la búsqueda de oportunidades; así como el seguimiento del mismo, la cual se efectúa mediante las coordinaciones virtuales con las bolsas de trabajo existentes. • Evaluar la necesidad y posibilidad de derivar a las personas usuarias a las estrategias implementadas en las zonas, cumpliendo con el procedimiento establecido en el Protocolo de Atención del CEM, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 100-2021-MIMP”.
Informes Social y Psicológico	<ul style="list-style-type: none"> • Los informes social y psicológico, sólo pueden ser realizados en la modalidad de trabajo presencial, en cuyo caso se observa lo estipulado en el Protocolo de Atención CEM.
Entrevista motivacional	<ul style="list-style-type: none"> • Promover el ejercicio de habilidades y recursos de la persona usuaria adulta, que contribuyan a su fortalecimiento como persona y a la apropiación de sus derechos, siendo fundamental el grado de conciencia del maltrato, la motivación para cambiar la situación y la actuación profesional, utilizando de manera preferente los medios tecnológicos disponibles.
Acompañamiento psicojurídico	<ul style="list-style-type: none"> • Contener las emociones. • Fortalecer los recursos personales de las personas usuarias o red familiar en el ámbito de tutela especial y de sanción, según corresponda. • Esta actividad se efectúa de manera presencial o mixta, para el fortalecimiento de la persona usuaria frente a su participación ante las

	autoridades involucradas.
Patrocinio Jurídico	<ul style="list-style-type: none">Continuar brindando la asesoría jurídica y el acompañamiento jurídico; así como, ejerciendo la defensa técnica. Esta actividad se efectúa de manera presencial, mixta, remota o teletrabajo.
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	
Seguimiento administrativo	<ul style="list-style-type: none">Comprobar la eficacia y eficiencia de la implementación del plan de atención diseñado para el caso en concreto, permitiendo identificar logros, fortalezas y debilidades para la mejora continua de la atención; priorizando para ello, las reuniones virtuales con el equipo de atención dirigido por el/la coordinador/a. Se realiza de la siguiente manera:<ol style="list-style-type: none">Cuando por el Estado de Emergencia se activen los Equipos Itinerantes para garantizar la atención CEM, estos y aquellos que realicen trabajo remoto o teletrabajo de corresponder, remiten sus acciones al área de admisión para el registro correspondiente; permitiendo así que, el/la coordinador/a cuente con información necesaria para realizar el seguimiento administrativo.En los casos que se venían atendiendo antes del Estado de Emergencia, el área de admisión facilita a el/la coordinador/a del CEM la plantilla de registro de casos de riesgo severo y moderado (nombre y teléfono) para el seguimiento respectivo.
Seguimiento operativo	<ul style="list-style-type: none">Analizar la evolución del riesgo y el cese de los hechos de violencia, la emisión y cumplimiento de las medidas de protección y cautelares.Verificar el cumplimiento del plan de atención y de las actividades desarrolladas por cada profesional del CEM para contribuir con el acceso a la justicia, protección y recuperación de la persona usuaria.Verificar si las referencias han sido efectivas e identificar nuevas necesidades de la persona usuaria del servicio.Considerar el empleo los medios tecnológicos disponibles para el cumplimiento de estas actividades. <p>Se realiza de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none">Cuando por el Estado de Emergencia se activen los Equipos Itinerantes para garantizar la atención CEM, estos y aquellos que realicen trabajo remoto o teletrabajo de corresponder, remiten sus acciones al área de admisión para el registro correspondiente, a fin de garantizar que el equipo de atención realice el seguimiento operativo.En los casos que se venían atendiendo antes del Estado de

	<p>Emergencia, el área de admisión facilita al equipo a cargo de los casos la plantilla de registro de casos de riesgo severo y moderado (nombre y teléfono) para el seguimiento respectivo.</p>
Evaluación	<ul style="list-style-type: none">• Verificar que la situación haya cesado y si la movilización de recursos ha sido efectiva para contribuir con el acceso a la justicia, protección y recuperación de la persona usuaria del servicio; tomando en cuenta las herramientas tecnológicas para ese fin. <p>Cada tres (3) meses el/la coordinador/a del CEM convoca y realiza reuniones virtuales con el equipo técnico del CEM a fin de evaluar los casos de riesgo moderado y riesgo severo.</p>

CAPÍTULO V: Herramientas tecnológicas para la atención bajo la modalidad remota o teletrabajo¹⁶

Las herramientas tecnológicas permiten la atención interdisciplinaria a personas afectadas por hechos de violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar o víctimas de violencia sexual bajo la modalidad mixta, remota o teletrabajo (observar Anexo 2 de la presente Guía).

En la atención brindada por los/as profesionales del CEM, se propone a la persona usuaria el uso de varias herramientas informáticas, de manera que se puedan cubrir todas las necesidades de las usuarias del servicio. Es preciso acotar que una herramienta tecnológica no excluye o limita el empleo de otra; es decir, para lograr cubrir las necesidades específicas y estar acorde con la situación que pueda estar experimentando la persona usuaria, se puede emplear más de un servicio digital; por ejemplo: videollamadas para la entrevista de manera conjunta, llamadas telefónicas para el seguimiento del caso, audiencia virtual a nivel Fiscal y Judicial, etc.

A continuación se detallan las ventajas y desventajas de cada una de las herramientas tecnológicas a emplear y las medidas para reducir los riesgos:

HERRAMIENTA DIGITAL	VENTAJAS	DESVENTAJAS	MEDIDAS PARA REDUCIR EL RIESGO EN LA COMUNICACIÓN
Llamadas	<ul style="list-style-type: none">• Comunicación verbal y directa.• Mayor conexión emocional.• Puede combinarse con videollamadas.• Rapidez para obtener información.	<ul style="list-style-type: none">• Llamadas en momentos equivocados que pueden poner en riesgo a la persona usuaria.• Las llamadas pueden estar controladas por la persona agresora.• De no contestar la persona, dejar un	<ul style="list-style-type: none">• Antes de llamar, establecer con la persona usuaria si es seguro entablar comunicación y cuándo hacerlo.• Crear un código de comunicación, por ejemplo, con palabras claves.• Establecer un listado de mensajes en caso de

¹⁶ La información de los acápites contenidos en el presente capítulo corresponden a la Guía Técnica de servicios remotos. Atención psicosocial especializada para sobrevivientes de violencia basada en género (2020).

		<p>mensaje puede poner en riesgo a la persona usuaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la llamada se corta no es posible establecer si fue voluntario o involuntario, o si es seguro devolver la llamada. 	<p>interrupción de la llamada con mensajes genéricos que no pongan en peligro a la persona usuaria.</p>
<p>Mensajes de textos (SMS, WhatsApp o similares)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Permite dejar información escrita. • Puede utilizarse para difundir información o enviar recordatorios o establecer como primer contacto antes de una llamada o videollamada para asegurarse de que la persona puede hablar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgos para la privacidad (la persona agresora u otra persona puede ver los mensajes). • Suplantación de la identidad (otra persona puede estar usando el celular). • Dificultad de transmitir empatía o riesgos de mala interpretación a través de los mensajes. • Las limitaciones del ancho de banda de internet pueden producir dificultades para la comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Enseñar recursos para borrar el historial de mensajes y proteger la información. • Verificar frecuentemente que el mensaje haya sido comprendido por la persona usuaria.
<p>Videollamadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mejor acceso en la comunicación. • Permiten generar una sensación más personal, y 	<ul style="list-style-type: none"> • Las limitaciones del ancho de banda de internet pueden producir dificultades para la 	<ul style="list-style-type: none"> • Usar una combinación de conexión de video por internet y una línea fija o móvil para la voz. En caso de que falle la



	<p>ofrecen indicios visuales y de audio que pueden ayudar a evaluar el estado de la persona usuaria.</p> <ul style="list-style-type: none">• Minimizan las malas interpretaciones en la comunicación.	<p>comunicación.</p>	<p>conexión a internet, la conexión de audio no se corta.</p>
--	---	----------------------	---

Fuente: Adaptado del cuadro elaborado por UNFPA (2020) Fondo de Población de las Naciones Unidas pag. 35 y36.

Referencias bibliográficas

- “La otra Pandemia en casa. Situación y respuestas a la violencia de género durante la pandemia por la covid-19 en el Perú. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos – Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables”.
- “Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer”, aprobado por Resolución Ministerial N° 100-2021-MIMP.
- SERVIR (2021) Autoridad Nacional del Servicio Civil –Guía operativa para la gestión de recursos humanos durante la vigencia de la declaratoria de Emergencia Sanitaria producida por el COVID-19.
- SERVIR (2020) Autoridad Nacional del Servicio Civil –Guía para realizar el trabajo remoto en las entidades públicas.
- UNFPA (2020) Fondo de Población de las Naciones Unidas –Guía técnica de servicios remotos para la atención integral de casos de violencia basada en género: asegurando justicia, protección y bienestar para las sobrevivientes de VBG en contexto de emergencia nacional.
- UNFPA (2020) Oficina Regional de América Latina y el Caribe del Fondo de Población de las Naciones Unidas - Guía Técnica de servicios remotos. Atención psicosocial especializada para sobrevivientes de violencia basada en género.
- (UNICEF) Junio 2019 Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia.

Anexo 1:
Tabla resumen de las actividades de acuerdo a la modalidad de trabajo y a los procedimientos para la atención en el CEM

PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN	MODALIDAD DE TRABAJO		
	Presencial	Mixto	Remoto o Teletrabajo
Primer nivel de atención			
Admisión	✓	✓*	✗
Primera entrevista	✓	✓	✓
Intervención en crisis	✓	✓*	✗
Evaluación de riesgo	✓	✓*	✗
Evaluación de las estrategias de afrontamiento	✓	✓*	✗
Gestión del riesgo	✓	✓	✓
El plan de seguridad	✓	✓*	✗
Evaluación de redes	✓	✓	✓
Asistencia y defensa jurídica	✓	✓	✓
Derivación	✓	✓	✓
Segundo nivel de atención			
Evolución del riesgo	✓	✓*	✗
Gestión social	✓	✓	✓
Visita domiciliaria	✓	✓*	✗
Fortalecimiento de redes familiares o sociales	✓	✓	✓
Orientación sociolaboral	✓	✓	✓
informe social	✓	✓*	✗
informe psicológico	✓	✓*	✗
Entrevista motivacional	✓	✓	✓
Acompañamiento psicojurídico	✓	✓	✓



Patrocinio jurídico	✓	✓	✓
Seguimiento y evaluación			
Seguimiento Administrativo	✓	✓	✓
Seguimiento Operativo	✓	✓	✓
Evaluación	✓	✓	✓

*Cuando se encuentre realizando trabajo presencial.

Anexo 2:

Algunas recomendaciones para el uso de los servicios digitales

- a) Adaptar la comunicación, considerando el volumen, entonación, velocidad, claridad, pausas y silencios, latencia de respuesta, proporcionalidad en los tiempos de intervención; con estas herramientas se puede identificar el estado emocional en el que se encuentra la persona usuaria y detectar posibles cambios que puedan indicar; por ejemplo, la presencia de otra persona cerca de ella, con la que no se sienta cómoda durante la llamada¹⁷.
- b) Eliminar cualquier fuente de distracción; por ejemplo, alejar el teléfono celular del ruido que pueda filtrarse del exterior o establecer un código para avisar a los demás miembros de la familia que no pueden estar interrumpiendo.
- c) Evitar realizar cualquier otro tipo de actividades mientras se desarrolla la atención remota.
- d) Evitar comer y beber mientras se habla por teléfono. Así como, evitar moverse con el celular ya que esto genera ruidos e interferencias que pueden dañar la comunicación.
- e) Evitar crear grupos WhatsApp y similares con las personas usuarias del servicio.
- f) Evitar usar jerga de internet, acrónimos y emoticones.

¹⁷ Resolución Administrativa N° 000217-2020-P-CSJHA-PJ, que aprueba el “Protocolo de atención del servicio primeros auxilios psicológicos ante las consecuencias psicológicas de la cuarentena decretada por el brote epidémico del COVID-19 en jueces y personal de la Corte Superior de Justicia de Huaura”.



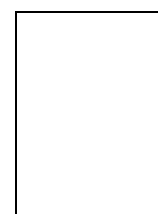
Anexo 3:

**Consentimiento informado para la atención bajo la modalidad remota o teletrabajo a
víctimas de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar**

Yo _____ identificado/a con
(D.N.I, C.E, Pasaporte) _____, después de haber sido informado/a
detalladamente sobre el procedimiento de atención bajo la modalidad remota o
teletrabajo, el cual declaro haber entendido, doy consentimiento para recibir las
atenciones psicológicas, sociales y legales de acuerdo a la modalidad descrita.

Lugar, _____ día _____ mes _____ año _____

Firma: _____



Impresión dactilar

(I.D)