



Resolución de la Dirección Ejecutiva

N° 101-2022-MIMP-AURORA-DE

Lima, 27 de abril de 2022

VISTOS, la Nota N° D000628-2022-MIMP-AURORA-UAP e Informe N° D000001-2022-MIMP-AURORA-UAP-ETT, emitidos por la Unidad de Atención y Protección; la Nota N° D000148-2022-MIMP-AURORA-SGEC e Informe N° D000002-2022-MIMP-AURORA-SGEC-SQQ emitidos por la Subunidad de Gestión de la Evidencia y Conocimiento de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; la Nota N° D000439-2022-MIMP-AURORA-UPPM e Informe N° D00025-2022-MIMP-AURORA-SMI, emitidos por la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y, el Informe N° D000267-2022-MIMP-AURORA-UAJ, emitido por la Unidad de Asesoría Jurídica; y,



Firmado digitalmente por CHIRA LA ROSA Luis Rodolfo FAU
20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.04.2022 14:57:10 -05:00



CONSIDERANDO:

Que, a través de la Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 058-2017-MIMP/PNCVFS-DE, se aprueba la Directiva Específica N° 002-2017-MIMP/PNCVFS/DE “Normas para la Gestión de Información generada por los servicios del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual”, con la finalidad de uniformizar criterios para el uso de herramientas que permitan el acopio, procesamiento y emisión de información de los registros administrativos generados por los servicios que brinda el antes Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual;



Firmado digitalmente por EGOAVIL MAYORCA Maria Antonieta FAU
20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.04.2022 15:45:18 -05:00

Que, con la Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 331-2021-MIMP-AURORA-DE de fecha 29 de diciembre de 2021, se aprueban los instrumentos denominados: Ficha de Registro de Consultas Chat 100” e “Instructivo para la Ficha de Registro de Consultas Chat 100;



Firmado digitalmente por SANTIVANEZ ANTO Gisella FAU
20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.04.2022 15:48:27 -05:00

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 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 ACEVEDO HUERTAS Angela Maria FAU
20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.04.2022 16:27:15 -05:00



Resolución de la Dirección Ejecutiva

Que, través de la 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;

Que, conforme al Manual de Operaciones, en su artículo 57 indica que la Unidad de Atención y Protección es la unidad de línea, responsable de conducir, planificar, coordinar, diseñar, implementar y supervisar la provisión de servicios especializados y de calidad para la atención, protección y orientación hacia las mujeres víctimas de violencia, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual, y para la reeducación de personas agresoras; a excepción de los CEM;

Que, el Manual de Operaciones, en su artículo 21, señala que la Subunidad de Gestión de la Evidencia y Conocimiento es una subunidad de asesoramiento, dependiente de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, responsable de procesar, analizar y gestionar la información, así como de emitir opinión sobre las investigaciones de los servicios que brinda el Programa Nacional AURORA; siendo sus funciones, según el artículo 22 del mencionado Manual de Operaciones, entre otras, las siguientes: “c) Formular y proponer lineamientos técnicos para el registro, procesamiento, análisis de la información y generación del conocimiento de los registros administrativos de los servicios que brinda el Programa Nacional AURORA, facilitando la gestión institucional y la toma de decisiones basada en evidencia”, y “e) Diseñar e implementar los Sistemas de registro de data para gestión de la información de los servicios del Programa Nacional AURORA en coordinación con las unidades de línea”;

Que, con Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 181-2021-MIMP-AURORA-DE de fecha 06 de julio de 2021, se aprueba el Protocolo de Atención del Servicio Preventivo Chat 100, el cual tiene por finalidad optimizar la actuación de las/los servidoras/es en el abordaje de las consultas recibidas en el Chat 100;

Que, mediante la Nota N° D000628-2022-MIMP-AURORA-UAP, la Unidad de Atención y Protección, a través del Informe N° D000001-2022-MIMP-AURORA-UAP-ETT, sustenta la necesidad e importancia de contar con la Ficha de Registro de Consultas del Chat 100 e Instructivo de la Ficha de Registro de Consultas del Chat 100 y Anexo;



Resolución de la Dirección Ejecutiva

Que, mediante Nota N° D000148-2022-MIMP-AURORA-SGEC e Informe N° D000002-2022-MIMP-AURORA-SGEC-SQQ, la Subunidad de Gestión de la Evidencia y Conocimiento de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización brinda conformidad a la propuesta de Ficha de Registro de Consultas del Chat 100 e Instructivo de la Ficha de Registro de Consultas del Chat 100 y Anexo, que forma parte del instructivo;

Que, a través de la Nota N° D000439-2022-MIMP-AURORA-UPPM e Informe N° D00025-2022-MIMP-AURORA-SMI, la Subunidad de Modernización Institucional de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización emite opinión favorable para la aprobación de los documentos señalados precedentemente, toda vez que permite el cumplimiento de los objetivos institucionales del Sector Mujer y Poblaciones Vulnerables y no genera gastos adicionales al presupuesto institucional de la UE 009:PNCVFS;

Que, mediante el Informe N° D000267-2022-MIMP-AURORA-UAJ esta Unidad de Asesoría Jurídica emite opinión favorable para la aprobación de los referidos proyectos de Ficha de Registro de Consultas del Chat 100 e Instructivo de la Ficha de Registro de Consultas del Chat 100 y Anexo; en el marco de la Directiva N° 004-2020-MIMP-AURORA-DE "Gestión de 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 mediante Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 160-2020-MIMP-AURORA-DE;

Que, en ese sentido, se estima pertinente emitir el acto que apruebe la Ficha de Registro de Consultas del Chat 100 e Instructivo de la Ficha de Registro de Consultas del Chat 100 y Anexo; y disponga la derogación de la Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 331-2021-MIMP-AURORA-DE, en mención;

Con el visado de la Unidad de Atención y Protección; de la Subunidad de Gestión de la Evidencia y Conocimiento; de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y, de la Unidad de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en la Directiva N° 004-2020-MIMP-AURORA-DE "Gestión de dispositivos legales y documentos normativos u orientadores elaborados en el Programa Nacional para la Prevención y



Resolución de la Dirección Ejecutiva

Erradicación de la Violencia Contra Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar”, aprobada por Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 160-2020-MIMP-AURORA-DE; y en uso de las facultades previstas 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 Ficha de Registro de Consultas del Chat 100 e Instructivo de la Ficha de Registro de Consultas del Chat 100 y Anexo; que forman parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- DEROGAR la Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 331-2021-MIMP-AURORA-DE que aprobó los instrumentos denominados: “Ficha de Registro de Consultas Chat 100” e “Instructivo para la Ficha de Registro de Consultas Chat 100”.

Artículo 3.- NOTIFICAR la presente Resolución y sus Anexos 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 4.- DISPONER la publicación de la presente Resolución y sus Anexos en el Portal de Transparencia Estándar y en el Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública 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 ACEVEDO
HUERTAS Angela Maria FAU
20512807411 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 27.04.2022 16:27:30 -05:00



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Viceministerio
de la Mujer

Programa Nacional
Aurora



Firmado digitalmente por
ACEVEDO HUERTAS Angela Maria
FAU 20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.04.2022 16:27:02 -05:00

INSTRUCTIVO DE LA FICHA DE REGISTRO DE CONSULTAS DEL CHAT 100



Firmado digitalmente por
SANTIVANEZ ANTO Gisella FAU
20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.04.2022 15:48:06 -05:00



Firmado digitalmente por CHIRA LA
ROSA Luis Rodolfo FAU
20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.04.2022 14:57:53 -05:00



Firmado digitalmente por EGOAVIL
MAYORCA Maria Antonieta FAU
20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 23.04.2022 10:45:08 -05:00



Firmado digitalmente por BARRIGA
OZEJO Betshabet Olga FAU
20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 19.04.2022 17:57:20 -05:00



PRESENTACIÓN

El Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – AURORA (en adelante, **Programa Nacional AURORA**) del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP, brinda a través del Chat 100, un servicio de información, orientación y consejería a adolescentes, jóvenes y/o personas adultas para ayudarlos/as a identificar y prevenir situaciones de riesgo de violencia que puedan presentarse en sus relaciones de enamoramiento, noviazgo y/o pareja; construir relaciones saludables y al conocimiento de sus derechos; asimismo brinda información u orientación a quienes refieren estar afectadas/os por violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar y/o sexual¹.

El registro de las consultas del Chat 100, constituye la base para el levantamiento de información estadística que permite crear estrategias e intervenciones vinculadas a las acciones de prevención, de acuerdo con las necesidades de la población objetivo (adolescentes, jóvenes y/o personas adultas).

La estandarización de conceptos es de suma importancia para el registro de la información, pues esto ayuda a realizar un correcto llenado de la Ficha de Registro de Consultas del Chat 100.

En este sentido, el “Instructivo de la Ficha de Registro de Consultas del Chat 100” que se presenta, contiene las indicaciones para el correcto llenado de la Ficha de Registro de Consultas del Chat 100, y sirve de guía a los/as moderadores/as² del Chat 100, servidores/as, abogado/a o psicólogo/a especializado/a y capacitado/a que orienta a las personas usuarias a través del Chat 100, para lograr registrar datos con calidad, y así poder brindar información oportuna y confiable para la toma de decisiones.

¹ Protocolo de Atención del Servicio Preventivo Chat 100, aprobado mediante Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 181-2021-MIMP-AURORA-DE.

² Numeral 1.3.2 del “Protocolo de Atención del Servicio Preventivo Chat 100”, aprobado con Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 181-2021-MIMP-AURORA-DE.

**INDICE**

PRESENTACIÓN	1
INDICE	2
OBJETIVO	4
FINALIDAD	4
ALCANCE	4
BASE LEGAL	4
I. ASPECTOS GENERALES	6
1.1 Definiciones	6
1.1.1. Abandono de hogar	6
1.1.2. Acoso sexual en espacios públicos	6
1.1.3. Alimentos	7
1.1.4. Chat 100	7
1.1.5. Filiación	7
1.1.6. Gestión de la información del registro de consultas del Chat 100	7
1.1.7. Moderador/a	7
1.1.8. Persona usuaria	7
1.1.9. Régimen de visitas	8
1.1.10. Registro de consultas del Chat 100	8
1.1.11. Registros Administrativos	8
1.1.12. Separación	9
1.1.13. Sistema integrado de Registros administrativos	9
1.1.14. Tenencia	9
1.1.15. Tipos de violencia	10
1.1.16. Trata de personas con fines de explotación sexual	11
1.1.17. Violencia contra las mujeres	11
II. INSTRUCCIONES GENERALES EN EL LLENADO DE LA FICHA	12
III. INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS EN EL LLENADO DE LA FICHA	13
3.1. Consideraciones Previas	13
3.2. Identificador de ficha	13
3.3. Procedimiento de llenado de la sección A. Datos Generales	13
3.3.1. Identificador del/a usuario/a	14



3.3.2.	Datos de la persona usuaria _____	14
3.3.3.	Relación de la persona usuaria con la persona por la cual se consulta _____	16
3.3.4.	Datos de la persona por la cual se consulta _____	17
3.4.	Procedimiento de llenado de la sección B - Motivo de Consulta _____	18
3.4.1.	Tipo de consulta _____	18
3.4.1.1.	Información sobre el Chat 100, MIMP y otros temas _____	19
3.4.1.2.	Privada _____	19
3.4.2.	Conocimiento del Chat 100 _____	21
3.5.	Procedimiento de llenado de la sección C – Actividades Realizadas _____	22
3.5.1.	Acciones _____	22
3.5.2.	Seguimiento _____	23
3.6.	Procedimiento de llenado de la sección D – Control del tiempo _____	24
3.6.1.	Hora de interacción _____	24
3.6.2.	Hora de consulta y respuesta _____	24
IV. EJEMPLOS GENERALES _____		25
4.1.	Caso 1: Consulta para la persona usuaria _____	25
4.2.	Caso 2: Consulta realizada por otra persona _____	26
4.3.	Caso 3: Consulta sobre una situación de violencia _____	29
V. ANEXO: FORMATO DE REFERENCIA _____		31
5.1.	Referencia a los servicios de atención del Programa Nacional AURORA _____	31
5.2.	Instrucciones específicas en el llenado del formato _____	31
5.2.1.	Identificador de formato _____	31
5.2.2.	Sección A: Datos del/a moderador/a del Chat 100 _____	31
5.2.3.	Sección B: Datos del servicio a referir _____	32
5.2.4.	Sección C: Datos personales del/a referido/a _____	32
5.2.5.	Sección D: Datos del/a presunto/a agresor/a _____	33
5.2.6.	Sección E: Contexto de la referencia _____	34



INSTRUCTIVO DE LA FICHA DE REGISTRO DE CONSULTAS DEL CHAT 100

OBJETIVO

Brindar pautas, orientaciones y procedimientos para el correcto llenado de la **Ficha de Registro de Consultas del Chat 100** del Programa Nacional AURORA.

FINALIDAD

Obtener un correcto registro de los datos de la persona usuaria en la **Ficha de Registro de Consultas del Chat 100** del Programa Nacional AURORA.

ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente instructivo son de cumplimiento obligatorio por parte del/a responsable del equipo³ y los/las moderadores/as de la plataforma del Chat 100.

BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual y sus modificatorias.
- Ley N° 28950, Ley contra la Trata de Personas y el Tráfico Ilícito de Migrantes y sus modificatorias.
- Ley N° 28983, Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres.
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- Ley N° 30251, Ley que perfecciona la tipificación del delito de la Trata de personas.
- Ley N° 30314, Ley para Prevenir y Sancionar el Acoso Sexual en Espacios Públicos.
- Ley N° 30403, Ley que prohíbe el uso del castigo físico y humillante contra los niños, niñas y adolescentes.
- Decreto Legislativo N° 1323, Decreto Legislativo que fortalece la lucha contra el feminicidio, la violencia familiar y la violencia de género.
- Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

³ Adaptado del numeral 1.3.2 del "Protocolo de Atención del Servicio Preventivo Chat 100", aprobado con Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 181-2021-MIMP-AURORA-DE.



- Decreto Supremo N°008-2019-MIMP, que aprueba la Política Nacional de Igualdad de Género.
- 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 por el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – AURORA.
- Decreto Supremo N° 002-2020-MIMP que aprueba el Plan Estratégico Multisectorial de Igualdad de Género de la Política Nacional de Igualdad de Género.
- Decreto Supremo N° 004-2020-MIMP que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar; y su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 009-2016-MIMP y modificatorias.
- Resolución Ministerial N° 127-2021-MIMP, que aprueba la Directiva N° 007-2021-MIMP “Normas para las Gestiones de Información de las Intervenciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables”.
- 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 de la Dirección Ejecutiva N° 058-2017-MIMP/PNCVFS-DE, que aprueba la Directiva Específica N° 02-2017-MIMP/PNCVFS/DE “Normas para la gestión de la información generada por los servicios del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual”.
- Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 012-2020-MIMP-AURORA-DE, que aprueba la Directiva N° 001-2020-MIMP-AURORA-DE “Normas para la protección de datos personales contenidos en los Bancos de Datos de los registros administrativos de los servicios del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – AURORA”.
- Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 160-2020-MIMP-AURORA-DE, que aprueba la Directiva N° 004-2020-MIMP-AURORA-DE “Gestión de 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° 181-2021-MIMP-AURORA-DE, que aprueba el “Protocolo de Atención del Servicio Preventivo Chat 100”.

I. ASPECTOS GENERALES

1.1 Definiciones

1.1.1. Abandono de hogar

Para la legislación peruana “el abandono de hogar (...) implica la separación fáctica que se refleja en la intención manifiesta de sustraerse al cumplimiento de obligaciones familiares por parte del cónyuge que sale de la casa conyugal⁴”. Así el artículo 125 del Código Penal menciona lo siguiente: “El que expone a peligro de muerte o de grave e inminente daño a la salud o abandona en iguales circunstancias a un menor de edad o a una persona incapaz de valerse por sí misma que estén legalmente bajo su protección o que se hallen de hecho bajo su cuidado, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de uno ni mayor de cuatro años”.

1.1.2. Acoso sexual en espacios públicos⁵

Es la conducta física o verbal de naturaleza o connotación sexual realizada por una o más personas en contra de otra u otras, quienes no desean o rechazan estas conductas por considerar que afectan su dignidad, sus derechos fundamentales como la libertad, la integridad y el libre tránsito, creando en ellas intimidación, hostilidad, degradación, humillación o un ambiente ofensivo en los espacios públicos. Para que se configure el acoso sexual en espacios públicos se deben presentar los siguientes elementos: El acto de naturaleza o connotación sexual y el rechazo expreso del acto de naturaleza o connotación sexual por parte de la víctima, salvo que las circunstancias del caso le impidan expresarlo o se traten de menores de edad.

El acoso sexual en espacios públicos puede manifestarse a través de las siguientes conductas: a. Actos de naturaleza sexual, verbal o gestual. b. Comentarios e insinuaciones de carácter sexual. c. Gestos obscenos que resulten insoportables, hostiles, humillantes u ofensivos. d. Tocamientos indebidos, roces corporales, frotamientos contra el cuerpo o masturbación en el transporte o lugares públicos. e. Exhibicionismo o mostrar los genitales en el transporte o lugares públicos.

⁴ Enrique Varsi Rospigliosi. Tratado de Derecho de Familia. Tomo II. Editorial Gaceta Jurídica. Primera Edición. Lima – Perú. 2012. Pág. 341.

⁵ Artículos 4, 5 y 6 de la Ley N° 30314, Ley para prevenir y sancionar el acoso sexual en espacios públicos.

1.1.3. Alimentos⁶

Es el deber de sustento, habitación, vestido y asistencia médica que tienen obligación recíproca de prestarse los cónyuges, ascendientes y descendientes, así como los hermanos en determinadas condiciones.

1.1.4. Chat 100⁷

Es un servicio personalizado a través de internet y en tiempo real, a cargo de profesionales del Programa Nacional AURORA quienes brindan información y/u orientación psicológica a fin de identificar situaciones de riesgo de violencia que pueden presentarse en las relaciones de enamoramiento y/o noviazgo, y también atienden a personas afectadas por violencia.

1.1.5. Filiación⁸

La filiación es el vínculo que une al padre o la madre con los hijos o hijas. Es el reconocimiento jurídico de la paternidad y maternidad. La filiación puede ser matrimonial como extramatrimonial.

1.1.6. Gestión de la información del registro de consultas del Chat 100⁹

Es el conjunto de procesos que permiten la captura, codificación, validación, integración de la base de datos, aseguramiento de calidad, explotación de la base de datos y presentación de resultados.

1.1.7. Moderador/a¹⁰

Son servidores/as abogado/a o psicólogo/a especializado/a y capacitado/a que orienta a las personas usuarias a través del Chat 100.

1.1.8. Persona usuaria¹¹

Son adolescentes, jóvenes, personas adultas de ambos sexos y cualquier persona que acceda a la plataforma del Chat 100, desde una computadora, laptop, teléfono

⁶ Diccionario Jurídico, Poder Judicial del Perú

⁷ Artículo 73, Manual de Operaciones del Programa Nacional AURORA (MOP).

⁸ Adaptado del Diccionario Jurídico, Poder Judicial del Perú

⁹ Adaptado de la definición del numeral 5.1.19. de la Directiva Especifica N° 002-2017-MIMP/PNCVFS/DE "Normas para la Gestión de Información generada por los servicios del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual" aprobada con Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 058-2017-MIMP/PNCVFS-DE.

¹⁰ Adaptado del numeral 1.3.2 del "Protocolo de Atención del Servicio Preventivo Chat 100", aprobado con Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 181-2021-MIMP-AURORA-DE.

¹¹ Adaptado del numeral 1.3.2 *Ibidem*.

móvil o cabina pública de Internet, a través de los enlaces www.mimp.gob.pe/chat100 y/o <http://chat100.aurora.gob.pe/>, para ser atendidos en tiempo real y en el horario establecido por el Programa Nacional AURORA para dicho servicio.

1.1.9. Régimen de visitas

Es el derecho que permite el contacto y comunicación permanente entre madres/padres e hijos/as, logrando el desarrollo afectivo, emocional y físico, así como la consolidación de la relación paterno/materno-filial. Es una relación jurídica familiar básica que se identifica como un derecho-deber a tener una adecuada comunicación entre madres/padres e hijos/as (y viceversa) cuando no existe entre ellos/as una cohabitación permanente. Se reconoce el derecho del/a progenitor/a que no vive con su hijo/a para estar con él/ella; así como, recíprocamente, el derecho del/a hijo/a de relacionarse con su madre/padre a quien no ve cotidianamente. No es una facultad exclusiva del/a progenitor/a, sino que es una facultad indispensable del/a hijo/a para su desarrollo integral¹².

El Artículo 89 del Código de Niños y Adolescentes señala lo siguiente:

“El padre o la madre que haya sido impedido o limitado de ejercer el derecho de visitar a su hijo podrá interponer la demanda correspondiente acompañando la partida de nacimiento que acredite su entroncamiento. Si el caso lo requiere podrá solicitar un régimen provisional”.

1.1.10. Registro de consultas del Chat 100¹³

Son conjunto de datos relacionados entre sí de carácter administrativo y operativo que constituye una unidad de información de las personas usuarias atendidas a través de la plataforma del Chat 100 mediante las consultas realizadas.

1.1.11. Registros Administrativos¹⁴

Son fuentes de información de carácter administrativo y operativo que nos proporcionan datos o sucesos del comportamiento o demográfico, social y económico de las personas usuarias que acuden a los servicios de atención y prevención que brinda el Programa Nacional AURORA. Estos sistemas de registro tienen la característica de ser continuos en el tiempo.

¹² Adaptado de Varsi Rospigliosi, E. (2012), Tratado de Derecho de Familia: Derecho de Familiar Patrimonial. Relaciones económicas e instituciones supletorias y de amparo familiar. Tomo III. Editorial Gaceta Jurídica. Primera Edición. Lima – Perú. Pág. 311.

¹³ Adaptado de la definición del numeral 5.1.33 y 5.1.34, de la Directiva Especifica N° 002-2017-MIMP/PNCVFS/DE “Normas para la Gestión de Información generada por los servicios del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual” aprobado con Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 058-2017-MIMP/PNCVFS-DE.

¹⁴ Adaptado de la definición del numeral 5.1.34. *Ibidem*.

1.1.12. Separación

El Artículo 332 del Código Civil, señala lo siguiente: “La separación de cuerpos suspende los deberes relativos al lecho y habitación y pone fin al régimen patrimonial de sociedad de gananciales, dejando subsistente el vínculo matrimonial”.

1.1.13. Sistema integrado de Registros administrativos

Es un conjunto de componentes que permite recolectar, procesar y difundir información que se genera a través de los registros administrativos del Programa Nacional AURORA¹⁵. Asimismo, el Sistema Integrado de Registros Administrativos se denomina en adelante, **Sistema de Registro**.

1.1.14. Tenencia

Es el derecho que permite el contacto y comunicación permanente entre madres/padres e hijos/as, logrando el desarrollo afectivo, emocional y físico, así como la consolidación de la relación paterno/materno-filial. Es una relación jurídica familiar básica que se identifica como un derecho-deber a tener una adecuada comunicación entre madres/padres e hijos/as (y viceversa) cuando no existe entre ellos/as una cohabitación permanente. Se reconoce el derecho del/a progenitor/a que no vive con su hijo/a a estar con él/ella; así como, recíprocamente, el derecho del/a hijo/a de relacionarse con su madre/padre a quien no ve cotidianamente. No es una facultad exclusiva del/a progenitor/a, sino que es una facultad indispensable del/a hijo/a para su desarrollo integral. Es la relación directa de permanencia que tiene uno (1) de los padres respecto de su hijo¹⁶.

El Artículo 81 del Código de Niños y Adolescentes, señala lo siguiente:

“Cuando los padres estén separados de hecho, la Tenencia de los niños, niñas o adolescentes se determina de común acuerdo entre ellos y tomando en cuenta el parecer del niño, niña o adolescente. De no existir acuerdo o si este resulta perjudicial para los hijos, la Tenencia la resolverá el juez especializado dictando las medidas necesarias para su cumplimiento, pudiendo disponer la Tenencia

¹⁵ Adaptado de la definición del numeral 5.1.36, de la Directiva Especifica N° 002-2017-MIMP/PNCVFS/DE “Normas para la Gestión de Información generada por los servicios del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual” aprobado con Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 058-2017-MIMP/PNCVFS-DE.

¹⁶ Adaptado de Varsi Rospigliosi, E. (2012), Tratado de Derecho de Familia: Derecho de Familiar Patrimonial. Relaciones económicas e instituciones supletorias y de amparo familiar. Tomo III. Editorial Gaceta Jurídica. Primera Edición. Lima – Perú. Pág. 304.

compartida, salvaguardando en todo momento el interés superior del niño, niña o adolescente”.

1.1.15. Tipos de violencia¹⁷

- **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 u omisión, tendiente a controlar o aislar a la persona contra su voluntad, a humillarla, avergonzarla, insultarla, estigmatizarla o estereotiparla, sin importar el tiempo que se requiera para su recuperación.
- **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 ocasiona un menoscabo en los recursos económicos o patrimoniales de las mujeres por su condición de tales o contra cualquier integrante del grupo familiar, en el marco de relaciones de poder, responsabilidad o confianza, por ejemplo, a través de:
 - a.** La perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes.
 - b.** La pérdida, sustracción, destrucción, retención o apropiación indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales.
 - c.** 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.
 - d.** 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.

¹⁷ Adaptado del artículo 8, del TUO de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

En los casos en que las mujeres víctimas de violencia tengan hijos/as y estos/as vivan con ellas, la limitación de los recursos destinados a satisfacer sus necesidades o privación de los medios indispensables para vivir una vida digna, así como la evasión de sus obligaciones alimentarias por parte de la pareja, se considera como una forma de violencia económica o patrimonial contra la mujer y los/las hijos/as.

1.1.16. Trata de personas con fines de explotación sexual¹⁸

Según la Ley N° 28950, “Ley contra la Trata de Personas y el Tráfico Ilícito de Migrantes”, la trata se define como la conducta dirigida a facilitar la captación, traslado, o retención de personas recurriendo a la violencia, la amenaza u otras formas de coacción, la privación de libertad, el fraude, el engaño, el abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad, o la concesión o recepción de pagos o beneficios, con fines de explotación sexual, esclavitud sexual, explotación laboral, o extracción o tráfico de órganos o tejidos humanos. En el caso de niños, niñas y adolescentes se considera trata incluso cuando no se recurra a ninguno de los medios antes descritos. En el Reglamento de la Ley N° 28950, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2016-IN, se reconoce el enfoque de género, en el artículo 5 literal b.

1.1.17. Violencia contra las mujeres¹⁹

Es cualquier acción o conducta que les causa muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico por su condición de tales, tanto en el ámbito público como en el privado. 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.

¹⁸ Literal c, inciso II.1, capítulo II, Decreto Supremo N° 008-2016-MIMP que aprueba el “Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016 – 2021”

¹⁹ Artículo 5 del TULO de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

II. INSTRUCCIONES GENERALES EN EL LLENADO DE LA FICHA

El llenado de la ficha está a cargo del/a moderador/a. La atención de la consulta inicia una vez establecida la conexión entre el/la moderador/a y la persona usuaria. El/la moderador/a identifica el motivo de la consulta, luego digitaliza la información en la Ficha de Registro de Consultas del Chat 100. Posteriormente realiza un conjunto de acciones las cuales son también digitalizadas.

A continuación, se detalla la composición de la ficha para el registro de las consultas:

SECCIÓN A: DATOS GENERALES	SECCIÓN B: MOTIVO DE CONSULTA
 <p>Se registra el identificador del/a usuario/a, sus datos generales, y la relación con la persona por quien se hace la consulta. Y si la consulta se realiza por otra persona, también se registran sus datos.</p>	 <p>Se registra información sobre el tipo de consulta, identificando si es una consulta pública o privada y si es una posible situación de riesgo que podría generar violencia o posible situación de violencia. También se registra el medio de conocimiento sobre el Chat 100.</p>
SECCIÓN C: ACTIVIDADES REALIZADAS	SECCIÓN D: CONTROL DE TIEMPO
 <p>Se registra las acciones realizadas durante la consulta (en caso de referencia, se completa las preguntas de seguimiento).</p>	 <p>Se registra la hora de inicio de la interacción (hora de ingreso de la persona consultante y hora de la bienvenida) así como la hora de consulta y respuesta (hora de inicio de la consulta y hora de inicio de la respuesta del/a moderador/a).</p>

La ficha permite registrar y recopilar información, requerida para desarrollar estrategias y políticas de prevención.

III. INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS EN EL LLENADO DE LA FICHA

3.1. Consideraciones Previas

El/la moderador/a que inicie el llenado de la ficha informa a la persona usuaria que los datos que brinde son de carácter confidencial y son utilizados para su adecuada atención y/o referencia, encontrándose protegidos en el marco de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento. Para ello, antes de registrar información acerca de la consulta a través de la plataforma del Chat 100, se envía el siguiente mensaje:

La información consignada en la presente ficha se encuentra bajo consentimiento de la persona usuaria, cuya información es reservada y confidencial y solo es utilizada para fines de brindar orientación y/o consejería a través de la plataforma del Chat 100, en el marco de las competencias del Programa Nacional AURORA, considerando en todo momento el cumplimiento a la Ley N° 29733 Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento aprobado con el Decreto Supremo N° 003-2013-JUS

3.2. Identificador de ficha

Se registra el **número de ficha** de la consulta. En un año la primera consulta siempre se le asigna el número uno (1), se registra posteriormente los números de las siguientes fichas (consultas recibidas) de manera cronológica y consecutiva. Cada año se reinicia la numeración. Asimismo, se registra la **Fecha** (día/mes/año), la **Hora**: de inicio y fin de la interacción que se realiza en la plataforma, entre la persona usuaria con el/la moderador/a (en formato de 12 horas, anotando la hora, minutos y segundos), y los **Datos del/a Moderador/a** (DNI, apellidos y nombres). Todos estos datos son de registro obligatorio.

N° Ficha:	Fecha: (dd/mm/aaaa)	/	/	Hora:	Inicio		Fin	
					:	a.m. () p.m. ()	:	a.m. () p.m. ()
Datos del/a Moderador/a:	DNI	Primer Apellido		Segundo Apellido		Pre nombres		



“El registro de los datos de las consultas del Chat 100, se realiza en el Sistema de Registro del Programa Nacional AURORA”

3.3. Procedimiento de llenado de la sección A. Datos Generales

El llenado de la primera sección está referido al identificador del/a usuario/a, sus datos generales, la relación de la persona usuaria con el/ la consultado/a y los datos generales de la persona por la cual se realiza la consulta (esto se registra si la persona usuaria realiza la consulta por otra persona).

3.3.1. Identificador del/a usuario/a

Es la parte inicial de la sección A y es un dato de registro obligatorio, aquí se presentan dos (2) opciones de registro, se puede marcar uno o ambas opciones según corresponda:

- **Persona usuaria Identificada:** Se marca solo en los casos en los que la persona usuaria, desea identificarse e indica su nombre completo de forma voluntaria.
- **Seudónimo:** Se marca en los casos donde la persona usuaria no brinda sus nombres y apellidos y usa un seudónimo o nombre de usuario/a, con el que se registra a través de la plataforma del chat. Se especifica este seudónimo o nombre de usuario/a.

SECCIÓN A: DATOS GENERALES

Identificador del/a usuario/a:

Persona usuaria identificada (1)

Seudónimo (2): _____

Especificar

3.3.2. Datos de la persona usuaria

En esta sección se registra datos de la persona usuaria: apellidos, nombres, edad, sexo, nacionalidad y datos de contacto (teléfono fijo, celular y correo electrónico), domicilio, referencia, número de DNI o carné de extranjería, UBIGEO de domicilio y ubicación geográfica desde donde se realiza la consulta. Tener en cuenta que no siempre el/la usuario/a brinda todos los datos solicitados.

- **DNI o Carné de extranjería:** Se registra el número del DNI o Carné de extranjería de la persona usuaria, cuando lo proporcione. *En caso la persona usuaria señale tener doble nacionalidad (peruana y extranjera) se prioriza el N° del DNI, en caso lo proporcione.*
- **Nombres y Apellidos:** Se registra los nombres y apellidos de la persona usuaria, cuando lo proporcione.
- **Sexo:** Se registra el sexo de acuerdo a la autoidentificación de la persona usuaria.
- **Edad:** Se registra la edad en años cumplidos de la persona usuaria, cuando lo proporcione.
- **Nacionalidad:** Se registra la nacionalidad de la persona usuaria de acuerdo con lo que esta manifieste.
En caso la persona usuaria tenga doble nacionalidad (peruana y extranjera) se marca las dos (2) opciones y se especifica el país de nacionalidad extranjera.
- **Domicilio:** Se registra la dirección exacta de la persona usuaria, cuando la proporcione.

- **Referencia:** Se registra alguna referencia clara que ayude a la identificación de la dirección de la persona usuaria, cuando la proporcione.
- **UBIGEO de residencia:** Se registra el departamento, provincia, distrito y centro poblado del domicilio con sus respectivos códigos, cuando lo proporcione.
- **Ubicación geográfica desde donde se realiza la consulta:** Si la consulta se realiza desde territorio nacional, se registra el departamento, provincia y distrito. Si se realiza desde otro país, se registra el nombre del país.
- **Datos de contacto:** Se registra el número de teléfono fijo, el número del celular y el correo electrónico de la persona usuaria cuando lo proporcione.

A1: Datos de la persona usuaria

A.1 Datos de la persona usuaria												
A.1.1. DNI/ Carné de extranjería	Si cuenta con DNI o (1) Carné de extranjería		No recuerda número de DNI o Carné de extranjería (0)							A.1.2. Nombres y Apellidos		
	No cuenta con DNI o Carné de extranjería (0)		Escribir número de DNI o Carné de extranjería (1)							Primer Apellido	Segundo Apellido	Prenombres
A.1.3. Sexo: Mujer (0) Hombre (1)		A.1.4. Edad: (En años cumplidos)		A.1.5. Nacionalidad: Peruana () Extranjera ()						Escribir el nombre del país		
A.1.6. Domicilio		Tipo de Vía	Nombre de Vía (Avenida / Calle / Jirón / Pasaje / Carretera / Otro)			N° de puerta	Block	Interior	Piso	Manzana	Lote	Kilómetro
Referencia												
A.1.7. UBIGEO de residencia		Departamento	Código	Provincia	Código	Distrito	Código	Centro poblado	Código			
A.1.8. Ubicación geográfica desde donde se realiza la consulta	Perú (1)	Departamento	Código	Provincia	Código	Distrito	Código	Centro poblado	Código	A.1.9. Datos de contacto		
	Otro país (2)	Escribir el nombre del país										
		Teléfono fijo	Celular	Correo electrónico								

Tener en cuenta:

- La lista de códigos de ubicación geográfica UBIGEO es remitida por la SGEC, a los/las moderadores/as o quien haga sus veces, por correo electrónico a más tardar el décimo día hábil del primer mes de cada año.

- Los códigos de departamento, provincia y distrito se registra con dos (2) dígitos; sin embargo, el código del centro poblado se registra con cuatro (4) dígitos.

- Si la persona usuaria reside en otro país, se registra en UBIGEO de residencia "99" en los códigos de departamento, provincia y distrito. Asimismo, "9999" para el código de centro poblado.



3.3.3. Relación de la persona usuaria con la persona por la cual se consulta

Esta parte de la sección está referida a registrar la relación de la persona usuaria que ingresa a la plataforma del Chat 100, con la persona por quien se hace la consulta (tener en cuenta que no siempre la persona realiza la consulta sobre ella misma), es un dato de registro obligatorio.

A.2. Relación de la persona usuaria con la persona por la cual se consulta

A.2 Relación de la persona usuaria con la persona por la cual se consulta

A.2.1. La consulta es para la persona usuaria: No (0) → Continuar con el ítem A.2.2
Sí (1) → Pasar a la sección B

A.2.2. Vínculo de la persona usuaria con la persona por la cual se consulta:

Tipo de vínculo	Especificar código	Nombre del vínculo
Con vínculo relacional de pareja	(1)	
Con vínculo relacional familiar	(2)	
Sin vínculo relacional de pareja ni familiar	(3)	

→ Si el código corresponde a otros, debe especificar: _____

Si la consulta es para la persona usuaria, se marca “Sí” y se procede a ir directamente a la sección B: “Motivo de consulta”. Si la consulta se realiza para otra persona, se marca “No”, en este caso se registra el “Vínculo de la persona usuaria con la persona por la cual se consulta”, es decir la relación de la persona usuaria con la persona por quien se hace la consulta. Se consideran tres (3) tipos de vínculo relacional:

- Vínculo relacional de pareja
- Vínculo relacional familiar
- Sin vínculo relacional de pareja ni familiar

Se registra el código y el nombre del vínculo. Si el código corresponde a la opción “Otros” se especifica la relación. Se registra una sola opción.



Tener en cuenta:

- El código de Vínculo relacional de pareja, vínculo relacional familiar y sin vínculo relacional de pareja ni familiares son proporcionados por la SGEC vía correo electrónico.
- El ítem A.2.2. es de registro obligatorio solo si la persona usuaria realiza la consulta por otra persona.

En caso se identifique que la persona usuaria realiza la consulta por otra persona, se completa lo siguiente:

3.3.4. Datos de la persona por la cual se consulta

Se completa solo en caso se haga la consulta por otra persona.

- **DNI o Carné de extranjería:** Se registra el número del DNI o Carné de extranjería de la persona por la cual se hace la consulta de acuerdo con lo que manifieste la persona usuaria, cuando lo proporcione. *Si la persona por la cual se hace la consulta tiene doble nacionalidad (peruana y extranjera) se prioriza el número del DNI, cuando lo proporcione.*
- **Nombres y Apellidos:** Se registra el nombre completo de la persona por la cual se está haciendo la consulta.

A.3. Datos de la persona por la cual se consulta

A.3 Datos de la persona por la cual se consulta																							
A.3.1. DNI/ Carné de extranjería	Si cuenta con DNI o (1) Carné de extranjería		No recuerda número de DNI o Carné de extranjería (0)																				
	No cuenta con DNI o Carné de extranjería (0)		Escribir número de DNI o Carné de extranjería (1)																				
		<input type="text"/>																					
			A.3.2. Nombres y Apellidos																				
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Primer Apellido</th> <th>Segundo Apellido</th> <th colspan="5">Prenombres</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td colspan="5"><input type="text"/></td> </tr> </tbody> </table>							Primer Apellido	Segundo Apellido	Prenombres					<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>				
Primer Apellido	Segundo Apellido	Prenombres																					
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>																					
A.3.3. Sexo: Mujer (0) Hombre (1)		A.3.4. Edad: (En años cumplidos)		A.3.5. Nacionalidad: Peruana () Extranjera ()																			
		<input type="text"/>		<small>(Respuesta múltiple)</small> <input type="text"/> <small>Escribir el nombre del país</small>																			
A.3.6. Domicilio	Tipo de Vía	Nombre de Vía (Avenida / Calle / Jirón / Pasaje / Carretera / Otro)			Nº de puerta	Block	Interior	Piso	Manzana	Lote	Kilómetro												
Referencia	<input type="text"/>																						
A.3.7. UBIGEO de residencia	Departamento	Código	Provincia	Código	Distrito	Código	Centro poblado	Código															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>A.3.8. Datos de contacto</th> <th>Teléfono fijo</th> <th>Celular</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> </tbody> </table>												A.3.8. Datos de contacto	Teléfono fijo	Celular		<input type="text"/>	<input type="text"/>						
A.3.8. Datos de contacto	Teléfono fijo	Celular																					
	<input type="text"/>	<input type="text"/>																					

- **Edad:** Se registra la edad en años cumplidos de la persona por la cual se hace la consulta.
- **Sexo:** Se registra el sexo de la persona por la cual se hace la consulta.
- **Nacionalidad:** Se registra la nacionalidad de la persona por la cual se hace la consulta de acuerdo con lo que manifieste la persona usuaria. *En caso la persona tenga doble nacionalidad (peruana y extranjera) se marca las dos (2) opciones y se especifica el país de nacionalidad extranjera.*
- **Domicilio:** Se registra la dirección exacta de la persona por la cual se hace la consulta. Es importante que sea lo más detallado posible, registrando de existir: el tipo de vía, nombre de vía, N° de puerta, bloque, interior, piso, manzana, lote y/o Kilometro.

- **Referencia:** Se registra alguna referencia clara que ayude a la identificación de la dirección de la persona por la cual se hace la consulta.
- **UBIGEO de residencia:** Se registra el departamento, provincia, distrito y centro poblado del domicilio de persona por la cual se hace la consulta con sus respectivos códigos.
- **Datos de contacto:** Se registra el número de teléfono fijo y el número del celular de la persona por la cual se hace la consulta o de algún contacto (puede ser de la persona usuaria).



Tener en cuenta:

- La lista de códigos de UBIGEO es remitida por la SGEC, a los/las moderadores/as o quien haga sus veces, por correo electrónico a más tardar el décimo día hábil del primer mes de cada año.
- Los códigos de departamento, provincia y distrito se registra con dos (2) dígitos; sin embargo, el código del centro poblado se registra con cuatro (4) dígitos.
- Si la persona usuaria reside en otro país, se registra en UBIGEO de residencia "99" en los códigos de departamento, provincia y distrito. Asimismo, "9999" para el código de centro poblado.

3.4. Procedimiento de llenado de la sección B - Motivo de Consulta

El llenado de la segunda sección está referido a registrar información detallada sobre el motivo de la consulta efectuada a través del Chat 100; es importante identificar el caso; es decir distinguir si se trata de una consulta privada o consulta sobre el Chat 100, MIMP y otros temas. Se registra una sola opción. Además, se registra los medios de comunicación por el cual tuvo conocimiento del Chat 100.

3.4.1. Tipo de consulta

Aquí se muestran dos (2) tipos de consultas: la consulta pública sobre información del Chat 100, MIMP y otros temas, así como también las consultas privadas. Se registra solo una (1) opción y es un dato obligatorio.



3.4.1.1. Información sobre el Chat 100, MIMP y otros temas

Son las consultas referidas a información del Chat 100, MIMP y otros temas.

SECCIÓN B: MOTIVO DE CONSULTA

B.1. Tipo de Consulta

(1) Información sobre el Chat 100, MIMP y otros temas	(1) Conocer el Chat 100 y sus funciones	(6) Abandono de hogar
	(2) Información institucional del MIMP / Programa Nacional AURORA	(7) Régimen de visitas
	(3) Filiación	(8) Separación
	(4) Tenencia	(9) Otros: _____
	(5) Alimentos	Especificar

Se registra una sola opción de acuerdo a la consulta realizada, entre las siguientes opciones:

- 1) Conocer el Chat 100 y sus funciones
- 2) Información institucional del MIMP/Programa Nacional AURORA
- 3) Filiación
- 4) Tenencia
- 5) Alimentos
- 6) Abandono de hogar
- 7) Régimen de visitas
- 8) Separación
- 9) Otros

Si la consulta es referida a otros temas que no se consideran en la ficha, se marca la opción “Otros” y se especifica el tema de la consulta.

3.4.1.2. Privada²⁰

Son consultas referidas si se tratan de una situación de riesgo (que podrían generar violencia), existen dos (2) tipos de consulta privada: “Posibles situaciones de violencia” y “Situaciones de riesgo y dudas relacionadas al enamoramiento”.

²⁰ Numeral 2.2 del “Protocolo de Atención del Servicio Preventivo Chat 100”, aprobado con Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 181-2021-MIMP-AURORA-DE.

(2) Privada	Tipos de consulta privada:	(1) Posibles situaciones de violencia: (0) Violencia económica o patrimonial (1) Violencia psicológica (2) Violencia física (3) Violencia sexual →	Solo si registró Violencia sexual (1) Acoso sexual en espacios públicos (2) Trata con fines de explotación sexual (3) Otros: _____ Especificar
		(2) Situaciones de riesgo (que podrían generar violencia) y dudas relacionadas al enamoramiento <i>(Respuesta múltiple)</i> (1) Celos enamorado/a o pareja (2) Control enamorado/a o pareja (3) Pareja o ex pareja no acepta terminar la relación (4) Conflicto de pareja (desacuerdos) (5) Infidelidad de pareja	(6) Dudas en el enamoramiento (7) Problemas psicológicos (8) Conflicto familiar (9) Temas relacionados al enamoramiento (10) Otros: _____ Especificar

1) Posibles situaciones de violencia

Son las consultas referidas a posibles situaciones de violencia descritas en el TUO de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar.

*Sólo en los casos que se identifiquen, a través del Chat 100, como posibles situaciones de violencia, se refieren a los servicios de atención del **Programa Nacional AURORA.***



Se registra una opción de acuerdo al tipo de violencia manifestada por la persona usuaria:

- Violencia económica o patrimonial
- Violencia psicológica
- Violencia física
- Violencia sexual

En el caso que corresponda a un hecho de violencia sexual, se especifica y marca una opción según las siguientes alternativas:

- Acoso sexual en espacios públicos
- Trata de personas con fines de explotación sexual
- Otros

En caso que se registre la opción “Otros”, se especifica las circunstancias.

2) Situaciones de riesgo (que podrían generar violencia) y dudas relacionadas al enamoramiento.

Son las consultas referidas a situaciones de riesgo que pueden generar violencia (conductas y comportamientos) que se pueden presentar en la relación de pareja, conflicto familiar y dudas relacionadas al tema del enamoramiento.

Se puede registrar una o varias opciones de acuerdo a la consulta realizada, con las siguientes alternativas:

- Celos enamorado/a o pareja
- Control enamorado/a o pareja
- Pareja o ex pareja no acepta terminar la relación
- Conflicto de pareja (desacuerdos)
- Infidelidad de pareja
- Dudas en el enamoramiento
- Problemas psicológicos
- Conflicto familiar
- Temas relacionados al enamoramiento
- Otros

En el caso se registre la opción “Otros”, se especifica el motivo de dicha consulta.

3.4.2. Conocimiento del Chat 100

Esta parte de la sección está referida a saber por qué medio se entera la persona usuaria acerca del Chat 100. Se registra una sola opción y es un dato obligatorio.

En caso se registre la opción “Otros”, se especifica el otro medio por el cual tomo conocimiento de la existencia del Chat 100.

B.2: Conocimiento del Chat 100

B.2. Conocimiento del Chat 100

(1) Portal del MIMP	(5) Radio	(9) Universidad/Instituto/Colegio
(2) Internet/web	(6) Afiches/Volantes	(10) Charlas/Ferias/Campañas
(3) Televisión	(7) Servicios del Programa Nacional AURORA	(11) No especifica
(4) Redes sociales	(8) Familiares o amigas/os	(12) Otros: _____ Especificar



3.5. Procedimiento de llenado de la sección C – Actividades Realizadas

El llenado de la tercera sección está referido a registrar información detallada sobre las actividades realizadas por el/la moderador/a durante la consulta (en caso de referencia, se completa el ítem referido a seguimiento).

SECCIÓN C: ACTIVIDADES REALIZADAS					
C.1. Acciones:					
(1) Información general					
(2) Orientación psicológica/consejería					
(3) Referencia a los servicios de atención del Programa Nacional AURORA	(1) CEM	Nombre del CEM:	Nº de formato de referencia:
	(2) SAU	Sede SAU:	Nº de formato de referencia:
	(3) Línea 100	Fecha:	/ /	Nº de formato de referencia:
	Hora:	__ : __ a.m. () p.m. ()			
(4) Referencia a un servicio y/o institución	Nombre del servicio y/o institución:				
<i>Si marcó la opción (3) en ítem C.1, completar el ítem C.2 "Seguimiento"</i>					
C.2. Seguimiento					
1. El/la moderador/a se contactó con el servicio de atención				No (0)	Sí (1)
2. El servicio de atención se contactó con la persona usuaria y/o con la persona por quien se hizo la consulta				No (0)	Sí (1)
3. La persona usuaria o la persona por quien se hizo la consulta ha sido insertada al servicio de atención				No (0)	Sí (1)
Si en la opción (3) marcó "No", indicar ¿Por qué? _____					

3.5.1. Acciones

Es un dato de registro obligatorio y de acuerdo con la acción realizada, se marca una sola opción entre las siguientes:

- 1) Información general
- 2) Orientación psicológica/consejería
- 3) Referencia a los servicios de atención del Programa Nacional AURORA
- 4) Referencia a un servicio y/o institución

Si se marca **“Referencia a los servicios de atención del Programa Nacional AURORA”**, se tiene que especificar a cuál de los siguientes servicios fue referido/a (se refiere solo a un servicio), y colocar el nombre o Sede y número de formato de referencia, según corresponda:

(3) Referencia a los servicios de atención del Programa Nacional AURORA	(1) CEM	Nombre del CEM:	Nº de formato de referencia:
	(2) SAU	Sede SAU:	Nº de formato de referencia:
	(3) Línea 100	Fecha:	/ /	Nº de formato de referencia:
	Hora:	__ : __ a.m. () p.m. ()			

- 1) **CEM:** Centro Emergencia Mujer, registrar:
 - Nombre del Centro Emergencia Mujer
 - Número de formato de referencia
- 2) **SAU:** Servicio de Atención Urgente, registrar:
 - Sede del Servicio de Atención Urgente
 - Número de formato de referencia
- 3) **Línea 100:** Servicio telefónico a nivel nacional, registrar:
 - Fecha: En formato día, mes y año.
 - Hora: En formato de 12 horas.
 - Número de formato de referencia.

Si se registra *“Referencia a un servicio y/o institución”*, se tiene que especificar el nombre del servicio o institución.

En todos los casos se registra solo una opción.

3.5.2. Seguimiento

Es un dato de registro obligatorio, solo si en el ítem *“C.1. Acciones”* se marca la opción 3, *“Referencia a los servicios de atención del Programa Nacional AURORA”*, se refiere al seguimiento que se realiza a las consultas referidas y consta de tres (3) preguntas, en cada una se tiene la opción de marcar *“Sí”* o *“No”*.

- 1) **El/la moderador/a del Chat 100 se contactó con el servicio de atención:** La comunicación puede ser mediante llamada telefónica y/o correo electrónico.
- 2) **El servicio de atención se contactó con la persona usuaria y/o persona por quien se hizo la consulta:** El/la moderador/a coordina para que el servicio de atención se contacte con la persona usuaria o persona por la cual se hace la consulta, a fin que reciba la atención correspondiente y oportuna durante el horario de funcionamiento del servicio.
- 3) **La persona usuaria o la persona por quien se hizo la consulta ha sido insertada al servicio de atención:** El/la moderador/a verifica que la persona usuaria o persona por la cual se hace la consulta haya sido insertada en el servicio correspondiente. Esta actividad comprende al seguimiento de la consulta hasta que el/la coordinador/a o profesional responsable del servicio al cual se refiere a la persona usuaria o persona por la cual se hace la consulta, comunique mediante

llamada o correo electrónico al Chat 100 (el/la moderador/a que realiza la referencia), que la persona ha recibido la primera atención profesional.

En el caso de que la persona usuaria “No ha sido insertada al servicio de atención” se especifica el “¿Por qué?”

Si marcó la opción (3) en ítem C.1, completar el ítem C.2 "Seguimiento"

C.2. Seguimiento

1. El/la moderador/a se contactó con el servicio de atención	No (0)	Sí (1)
2. El servicio de atención se contactó con la persona usuaria y/o con la persona por quien se hizo la consulta	No (0)	Sí (1)
3. La persona usuaria o la persona por quien se hizo la consulta ha sido insertada al servicio de atención	No (0)	Sí (1)

↳ Si en la opción (3) marcó "No", indicar ¿Por qué? _____

3.6. Procedimiento de llenado de la sección D – Control del tiempo

3.6.1. Hora de interacción

En esta parte de la sección, se registra la hora del inicio de la interacción entre la persona usuaria y el/la moderador/a. Para esto, se registra la hora de ingreso de la persona consultante y la hora del registro del saludo de bienvenida de parte del/a moderador/a. Ambos datos son de registro obligatorio.

SECCIÓN D: CONTROL DEL TIEMPO

D.1. Hora de interacción	Hora ingreso del/a consultante		Hora registro de bienvenida	
--------------------------	--------------------------------	--	-----------------------------	--

3.6.2. Hora de consulta y respuesta

En esta parte de la sección, se registra la hora en que la persona usuaria inicia la consulta, es decir el motivo de consulta y la hora en que se inicia la respuesta por parte del/a moderador/a. Ambos datos son de registro obligatorio.

D.2. Hora de consulta y respuesta	Hora inicio de consulta		Hora inicio de respuesta	
-----------------------------------	-------------------------	--	--------------------------	--



“Para el registro de las horas, se toma como fuente de información las horas que por defecto registra el sistema de la plataforma del Chat 100.”



PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Viceministerio de la Mujer

Programa Nacional Aurora

IV. EJEMPLOS GENERALES

4.1. Caso 1: Consulta para la persona usuaria

Cuando la persona usuaria hace la consulta por el/ella mismo/a

Julia Castro Robles de 16 años de edad, es una joven peruana que vive en el distrito de Ate, sin embargo, suele visitar a su abuela que vive en el distrito del Rímac y desde ese distrito se conecta a la plataforma del Chat 100, tiene dudas sobre el enamoramiento, no sabe si es adecuado que a su edad tenga enamorado e indica que conoció del Chat 100 por medio de la radio, tiene DNI, pero no recuerda el número.

¿Cómo se registra?

El/la moderador/a identifica que se trata de una consulta de dudas relacionadas al enamoramiento por lo que brinda la orientación necesaria a Julia.

Nombre de usuaria que utiliza Julia y su nombre completo

SECCIÓN A: DATOS GENERALES

Identificador del/a usuario/a: Persona usuaria identificada () Seudónimo (): **JULIACR**
Especificar

A.1 Datos de la persona usuaria

A.1.1. DNI/ Carné de extranjería
 Si cuenta con DNI o () Carné de extranjería → No recuerda número de DNI o Carné de extranjería ()
 Escribir número de DNI o Carné de extranjería (1)
 No cuenta con DNI o Carné de extranjería (0)

A.1.2. Nombres y Apellidos

CASTRO	ROBLES	JULIA
Primer Apellido	Segundo Apellido	Prenombres

A.1.3. SEXO: Mujer () Hombre (1) **A.1.4. Edad:** (En años cumplidos) **16**

A.1.5. Nacionalidad: Peruana () Extranjera ()
(Respuesta múltiple) Escribir el nombre del país

A.1.6. Domicilio

Tipo de Vía	Nombre de Vía (Avenida / Calle / Jirón / Pasaje / Carretera / Otro)	N° de puerta	Block	Interior	Piso	Manzana	Lote	Kilómetro
Referencia								

A.1.7. UBIGEO de residencia

Departamento	Código	Provincia	Código	Distrito	Código	Centro poblado	Código
LIMA	15	LIMA	01	ATE	03	VITARTE	0001

A.1.8. Ubicación geográfica desde donde se realiza la consulta

Perú (1)	Departamento	Código	Provincia	Código	Distrito	Código	Centro poblado	Código
	LIMA	15	LIMA	01	RIMAC	28	RIMAC	0001
Otro país (2)	Escribir el nombre del país							

A.1.9. Datos de contacto

Teléfono fijo	Celular	Correo electrónico
		Julia_23@gmail.com

A.2 Relación de la persona usuaria con la persona por la cual se consulta

A.2.1. La consulta es para la persona usuaria: No (0) → Continuar con el ítem A.2.2
Sí () → Pasar a la sección B

B.2. Conocimiento del Chat 100

(1) Portal del MIMP	(<input checked="" type="checkbox"/>) Radio	(9) Universidad/Instituto/Colegio
(2) Internet/web	(6) Afiches/Volantes	(10) Charlas/Ferías/Campañas
(3) Televisión	(7) Servicios del Programa Nacional AURORA	(11) No especifica
(4) Redes sociales	(8) Familiares o amigas/os	(12) Otros: _____ Especificar

Julia conoció al Chat 100 por medio de la radio

La consulta es por ella misma, por lo que se marca "SI"



4.2. Caso 2: Consulta realizada por otra persona

Cuando la persona usuaria hace la consulta a favor de otra persona

Luis Campos López de 25 años de edad, identificado con N° de DNI: 55015501, es un joven peruano, que vive en el centro poblado de Pacca del departamento de Cusco, provincia de Anta, distrito de Anta. Específicamente en la calle Libertad, N° de puerta 4, primer piso, manzana L, lote 2, frente al parque Upis.

Desde ese mismo lugar se conecta a la plataforma del Chat 100 con el seudónimo de LUIS_CC, a fin de hacer una consulta a cerca de la relación de enamoramiento que tiene su amigo Carlos Torres Vera de 22 años con Mariela, Luis considera que existe una relación de control entre ambos.

Su amigo Carlos vive en el mismo centro poblado a una cuadra de la Notaria Jordán, en el jirón Breña, segundo piso, manzana M, lote 7. No recuerda el número del DNI de Carlos, pero si su número de celular: 979897841.

¿Cómo se registra?

El/la moderador/a identifica que se trata de una consulta de situación de riesgo que podría generar violencia y dudas relacionadas al enamoramiento por lo que brinda la orientación necesaria a Luis.

Completa los datos de la persona usuaria:

Nombre de usuario que utiliza Luis y su nombre completo

SECCIÓN A: DATOS GENERALES

Identificador del/a usuario/a: Persona usuaria identificada (X) Seudónimo (X): **LUIS_CC**
Especificar

A.1 Datos de la persona usuaria

A.1.1. DNI/ Carné de extranjería
 Si cuenta con DNI o (X) Carné de extranjería → No recuerda número de DNI o Carné de extranjería (0)
 Escribir número de DNI o Carné de extranjería (X)
 No cuenta con DNI o Carné de extranjería (0) → 5 5 0 1 5 5 0 1

A.1.2. Nombres y Apellidos

CAMPOS	LOPEZ	LUIS
Primer Apellido	Segundo Apellido	Prenombres

A.1.3. SEXO: Mujer (0) Hombre (X) **A.1.4. Edad:** (En años cumplidos) **25** **A.1.5. Nacionalidad:** Peruana (X) Extranjera ()
(Respuesta múltiple) Escribir el nombre del país

A.1.6. Domicilio

Tipo de Vía	Nombre de Vía (Avenida / Calle / Jirón / Pasaje / Carretera / Otro)	N° de puerta	Block	Interior	Piso	Manzana	Lote	Kilómetro
CALLE	LIBERTAD	4			1	L	2	

Referencia

A.1.7. UBIGEO de residencia

Departamento	Código	Provincia	Código	Distrito	Código	Centro poblado	Código
CUSCO	08	ANTA	03	ANTA	01	PACCA	0025

A.1.8. Ubicación geográfica desde donde se realiza la consulta

Perú (1)	Departamento	Código	Provincia	Código	Distrito	Código	Centro poblado	Código
	CUSCO	08	ANTA	03	ANTA	01	PACCA	0025
Otro país (2)	Escribir el nombre del país							

A.1.9. Datos de contacto

Teléfono fijo	Celular	Correo electrónico
		Luiscc_2@gmail.com



Al realizar la consulta por su amigo, completa los datos siguientes:

Luis realiza la consulta a favor de su amigo.

A.2 Relación de la persona usuaria con la persona por la cual se consulta

A.2.1. La consulta es para la persona usuaria: No (X) -> Continuar con el ítem A.2.2
Si (1) -> Pasar a la sección B

A.2.2. Vínculo de la persona usuaria con la persona por la cual se consulta:

Table with 3 columns: Tipo de vínculo, Especificar código, Nombre del vínculo. Row 1: Con vínculo relacional de pareja (1). Row 2: Con vínculo relacional familiar (2). Row 3: Sin vínculo relacional de pareja ni familiar (X), 02, AMIGO.

-> Si el código corresponde a otros, debe especificar: _____

Completa los datos del amigo de Luis:

Se registra el nombre, sexo, edad y nacionalidad.

A.3 Datos de la persona por la cual se consulta

A.3.1. DNI/ Carné de extranjería. Form with fields for 'Si cuenta con DNI o Carné de extranjería' and 'No cuenta con DNI o Carné de extranjería'.

A.3.2. Nombres y Apellidos

Table with 3 columns: Primer Apellido (TORRES), Segundo Apellido (VERA), Prenombres (CARLOS).

A.3.3. Sexo: Mujer (0) Hombre (X) A.3.4. Edad: (En años cumplidos) 22

A.3.5. Nacionalidad: Peruana (X) Extranjera () Escribir el nombre del país

A.3.6. Domicilio table with columns: Tipo de Vía, Nombre de Vía, N° de puerta, Block, Interior, Piso, Manzana, Lote, Kilómetro. Values: JIRON, BREÑA, 2, M, 7.

A.3.7. UBIGEO de residencia table with columns: Departamento, Código, Provincia, Código, Distrito, Código, Centro poblado, Código. Values: CUSCO, 08, ANTA, 03, ANTA, 01, PACCA, 0025.

A.3.8. Datos de contacto table with columns: Teléfono fijo, Celular. Value: 979897841.

Se registra el N° del Celular de Carlos

Ambos viven en el mismo centro poblado

El/la moderador/a identifica la situación de riesgo, como una situación de control entre Carlos y Mariela.

SECCIÓN B: MOTIVO DE CONSULTA**B.1. Tipo de Consulta**

(1) Información sobre el Chat 100, MIMP y otros temas	(1) Conocer el Chat 100 y sus funciones	(6) Abandono de hogar
	(2) Información institucional del MIMP / Programa Nacional AURORA	(7) Régimen de visitas
	(3) Filiación	(8) Separación
	(4) Tenencia	(9) Otros: _____
	(5) Alimentos	Especificar

(X) Privada	Tipos de consulta privada:	(1) Posibles situaciones de violencia: (0) Violencia económica o patrimonial (1) Violencia psicológica (2) Violencia física (3) Violencia sexual →	Solo si registró Violencia sexual (1) Acoso sexual en espacios públicos (2) Trata con fines de explotación sexual (3) Otros: _____ Especificar
		(X) Situaciones de riesgo (que podrían generar violencia) y dudas relacionadas al enamoramiento <i>(Respuesta múltiple)</i> (1) Celos enamorado/a o pareja (X) Control enamorado/a o pareja (3) Pareja o ex pareja no acepta terminar la relación (4) Conflicto de pareja (desacuerdos) (5) Infidelidad de pareja	(6) Dudas en el enamoramiento (7) Problemas psicológicos (8) Conflicto familiar (9) Temas relacionados al enamoramiento (10) Otros: _____ Especificar

Es una consulta tipo privada

El/la moderador/a identifica que se trata de una situación de riesgo mediante el control entre enamorados.

4.3. Caso 3: Consulta sobre una situación de violencia

Cuando la persona usuaria presenta una situación de violencia

Carla de 27 años de edad, del distrito de Los Olivos, se conecta a la plataforma del Chat 100 para recibir orientación, pues ella siente que su relación con Pablo no está bien, ya que él le prohíbe la comunicación con sus amigos, la aleja de su familia y la humilla.

El/la moderador/a identifica mediante la conversación que se trata de una posible situación de violencia psicológica por lo que informa a Carla que cerca de su domicilio existe un CEM que puede brindarle la atención que necesite, Carla acepta por lo que es referida al CEM Los Olivos. El/la moderador/a realiza el contacto con el/la coordinador/a del CEM Los Olivos o profesional responsable, este profesional realiza la validación respectiva del caso, tomando contacto con la persona usuaria e inserción al servicio CEM.

¿Cómo se registra?

Después de llenar sus datos generales, se identifica que es una consulta de tipo “Privada” y en “Posibles situaciones de violencia”, se marca “Violencia psicológica”

SECCIÓN B: MOTIVO DE CONSULTA		
B.1. Tipo de Consulta		
(1) Información sobre el Chat 100, MIMP y otros temas	(1) Conocer el Chat 100 y sus funciones (2) Información institucional del MIMP / Programa Nacional AURORA (3) Filiación (4) Tenencia (5) Alimentos	(6) Abandono de hogar (7) Régimen de visitas (8) Separación (9) Otros: _____ Especificar
(X) Privada	Tipos de consulta privada:	<p>(X) Posibles situaciones de violencia:</p> <p>(0) Violencia económica o patrimonial (X) Violencia psicológica (2) Violencia física (3) Violencia sexual</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-left: 20px;"> <p>Solo si registró Violencia sexual</p> <p>(1) Acoso sexual en espacios públicos (2) Trata con fines de explotación sexual (3) Otros: _____ Especificar</p> </div> <p>(2) Situaciones de riesgo (que podrían generar violencia) y dudas relacionadas al enamoramiento (Respuesta múltiple)</p> <p>(1) Celos enamorado/a o pareja (2) Control enamorado/a o pareja (3) Pareja o ex pareja no acepta terminar la relación (4) Conflicto de pareja (desacuerdos) (5) Infidelidad de pareja</p> <p>(6) Dudas en el enamoramiento (7) Problemas psicológicos (8) Conflicto familiar (9) Temas relacionados al enamoramiento (10) Otros: _____ Especificar</p>

Es una consulta tipo privada

El/la moderador/a identifica que se trata de una posible situación de violencia psicológica

En “Acciones”, se marca “Referencia a los servicios de atención del Programa Nacional AURORA”, se refiere a un “CEM” por lo que se coloca el “Nombre del CEM” y el N° de formato de referencia.

Se realiza la referencia al
CEM Los Olivos

Se registra el número de
formato de referencia

SECCIÓN C: ACTIVIDADES REALIZADAS

C.1. Acciones:

(1) Información general					
(2) Orientación psicológica/consejería					
(X) Referencia a los servicios de atención del Programa Nacional AURORA	(X) CEM	Nombre del CEM:	LOS OLIVOS	N° de formato de referencia:	47
	(2) SAU	Sede SAU:	N° de formato de referencia:
	(3) Línea 100	Fecha:	/ /	N° de formato de referencia:
		Hora:	— : — a.m. () p.m. ()	
(4) Referencia a un servicio y/o institución	Nombre del servicio y/o institución:				

Si marcó la opción (3) en ítem C.1, completar el ítem C.2 “Seguimiento”

C.2. Seguimiento

1. El/la moderador/a se contactó con el servicio de atención	No (0)	Sí (X)
2. El servicio de atención se contactó con la persona usuaria y/o con la persona por quien se hizo la consulta	No (0)	Sí (X)
3. La persona usuaria o la persona por quien se hizo la consulta ha sido insertada al servicio de atención	No (0)	Sí (X)
↳ Si en la opción (3) marcó “No”, indicar ¿Por qué?		

El/la moderador/a realiza el contacto con el/la coordinador/a del CEM Los Olivos o profesional responsable, este profesional realiza la validación respectiva del caso, tomando contacto con la persona usuaria e inserción al servicio CEM

V. ANEXO: FORMATO DE REFERENCIA

5.1. Referencia a los servicios de atención del Programa Nacional AURORA

Este formato se completa cuando se requiere realizar una referencia a uno (1) de los servicios de atención que brinda el Programa Nacional AURORA: Centro Emergencia Mujer (CEM), Línea 100 o Servicio de Atención Urgente (SAU)²¹.

5.2. Instrucciones específicas en el llenado del formato

El formato está compuesto por el identificador de la ficha, cinco (5) secciones de información y un bloque final donde se puede detallar los hechos u observaciones si así lo requiere el caso.

5.2.1. Identificador de formato

Se encuentra en la parte superior derecha del formato, se registra el número de formato de referencia, el número de ficha de la consulta y la fecha.

- **Número de formato de referencia:** En un año la primera consulta siempre se le asigna el número uno (1), se registra posteriormente los números de los siguientes formatos de referencia de manera cronológica y consecutiva. Cada año se reinicia la numeración.
- **Número de ficha de consulta del Chat 100²²:** Se registra el número de la ficha de consulta del Chat 100 que origina la referencia.
- **Fecha:** (día/mes/año)

Nº Formato - Referencia:	
Nº Ficha - Chat 100:	
Fecha:	

5.2.2. Sección A: Datos del/a moderador/a del Chat 100

Se registra en esta sección, los datos puntuales sobre el/la moderador/a que atendió la consulta, completando los siguientes datos:

- 1) Nombre del/a moderador/a
- 2) Turno: Mañana, Tarde, Noche o Madrugada
- 3) Horario: LV (Lunes a Viernes) y FDS (Fin de semana)

²¹ Numeral 2.4 del "Protocolo de Atención del Servicio Preventivo Chat 100", aprobado con Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 181-2021-MIMP-AURORA-DE.

²² Definición detallada en el presente instructivo. Sección III: Instrucciones específicas en el llenado de la ficha, 3.2 Identificador de la ficha.

**SECCIÓN A: DATOS DEL/A MODERADOR/A DEL CHAT 100**

A.1. Nombre del/a moderador/a:				A.3. Horario	
A.2. Turno:	(1) Mañana	(2) Tarde	(3) Noche	(4) Madrugada	(1) L-V (2) FDS

5.2.3. Sección B: Datos del servicio a referir

Se completa con la información sobre el servicio a referir: la hora específica, el nombre de la persona que recibe la referencia o el nombre de la persona que realiza las coordinaciones del servicio con el Chat 100, finalmente la frecuencia de referencia; identificando si es una consulta de referencia nueva o una consulta de reingreso:

- Servicio a referir:
 - CEM → Nombre del CEM
 - SAU → Sede SAU
 - Línea 100
- Hora de referencia (AM /PM)
- Nombre del/a profesional que recibe la referencia y/o coordina
- Frecuencia (Nuevo/ Reingreso)

SECCIÓN B: DATOS DEL SERVICIO A REFERIR

B.1. Servicio a referir:	(1) CEM	Nombre del CEM:			
	(2) SAU	Sede SAU:			
	(3) Línea 100				
B.2. Hora de referencia: :	(1) AM	(2) PM	B.4. Frecuencia:	(1) Nuevo (2) Reingreso
B.3. Nombre del/a profesional que recibe la referencia y/o coordina:					

5.2.4. Sección C: Datos personales del/a referido/a

Se completa con la información personal que se cuente de la persona a referir, estos datos son los mismos que se encuentran en la ficha de consulta, los datos son los siguientes:

- DNI o Carné de extranjería
- Nombre del/a referido/a: Primer Apellido, Segundo Apellido y Prenombres
- Sexo
- Edad
- Domicilio
- UBIGEO de residencia
- Referencia



8. Ubicación geográfica desde donde realiza la consulta
9. Teléfono
10. Correo
11. Nacionalidad

SECCIÓN C: DATOS PERSONALES DEL/A REFERIDO/A

C.1. DNI o Carné de extranjería:								C.11. Nacionalidad	
C.2. Nombre del/a referido/a	Primer Apellido		Segundo Apellido		Prenombres			(1) Peruana	
								(2) Extranjera	
C.3. Sexo:	(1) Hombre (2) Mujer		C.9. Teléfono:			País: _____			
C.4. Edad:			C.10. Correo:						
C.5. Domicilio:	Tipo de vía		Nombre de Vía (Avenida /Calle /Jirón /Pasaje/Carretera /Otro)						
	Nº de puerta	Block	Interior	Piso	Manzana	Lote	Kilómetro		
C.6. UBIGEO de residencia	Departamento		Provincia		Distrito		Centro poblado		
	Código		Código		Código		Código		
C.7. Referencia:									
C.8. Ubicación geográfica desde donde realiza la consulta									
(1) Perú:	Departamento		Provincia		Distrito		Centro poblado		
	Código		Código		Código		Código		
(2) Otro País:									

5.2.5. Sección D: Datos del/a presunto/a agresor/a

En caso se identifique a la presunta persona agresora, se completa la siguiente información al formato:

- Nombre del/a presunto/a agresor/a
- Vínculo con la persona referida
- Edad
- Sexo

SECCIÓN D: DATOS DEL/A PRESUNTO/A AGRESOR/A

D.1. Nombre del/a presunto/a agresor/a:	Primer Apellido		Segundo Apellido		Prenombres		D.3. Edad:	_____
D.2. Vínculo con la persona referida:	(1) Vínculo relacional de pareja (2) Vínculo relacional familiar (3) Sin vínculo relacional de pareja ni familiar						D.4. Sexo:	(1) Hombre (2) Mujer

5.2.6. Sección E: Contexto de la referencia

En esta sección se especifica la situación a la que está expuesta la persona referida (las opciones presentes son la mismas que se encuentran en la ficha de consulta del Chat 100), en caso de ser una situación de violencia, se especifica.

1. violencia

- (1) Violencia económica o patrimonial
- (2) Violencia psicológica
- (3) Violencia física
- (4) Violencia sexual

En caso de registrar Violencia sexual, se registra:

- (1) Acoso sexual en espacios públicos
- (2) Trata de personas con fines de explotación sexual
- (3) Otros: _____

2. Riesgo

- (1) Celos enamorado/a o pareja
- (2) Control enamorado/a o pareja
- (3) Pareja o ex pareja no acepta terminar la relación
- (4) Conflicto de pareja (desacuerdos)
- (5) Infidelidad de pareja
- (6) Dudas en el enamoramiento
- (7) Problemas psicológicos
- (8) Conflicto familiar
- (9) Temas relacionados al enamoramiento
- (10) Otros: _____

En el caso se registre la opción “Otros”, se especifica.

SECCIÓN E: CONTEXTO DE LA REFERENCIA			
E.1. Existen Situaciones	(1) Violencia	(1) Violencia económica o patrimonial (2) Violencia psicológica (3) Violencia física (4) Violencia sexual → Especificar	E.1.1 Solo si registró Violencia sexual (1) Acoso sexual en espacios públicos (2) Trata de personas con fines de explotación sexual (3) Otros: _____
	(2) Riesgo	(1) Celos enamorado/a o pareja (2) Control enamorado/a o pareja (3) Pareja o ex pareja no acepta terminar la relación (4) Conflicto de pareja (desacuerdos) (5) Infidelidad de pareja	(6) Dudas en el enamoramiento (7) Problemas psicológicos (8) Conflicto familiar (9) Temas relacionados al enamoramiento (10) Otros: _____

**PERÚ**

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Viceministerio de la Mujer

Programa Nacional Aurora

**PERÚ**

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Viceministerio de la Mujer

Programa Nacional Aurora

N° Formato - Referencia:	
N° Ficha - Chat 100:	
Fecha (dd/mm/aaaa)	

Chat100 FORMATO DE REFERENCIA A LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL AURORA – CHAT 100

La información consignada en la presente ficha se encuentra bajo consentimiento de la persona usuaria, cuya información es reservada y confidencial y solo es utilizada para fines de brindar orientación y/o consejería a través de la plataforma del Chat 100, en el marco de las competencias del Programa Nacional AURORA, considerando en todo momento el cumplimiento a la Ley N° 29733 Ley de Protección de Datos Personales, y su reglamento aprobado con el Decreto Supremo N° 003-2013-JUS

SECCIÓN A: DATOS DEL/A MODERADOR/A DEL CHAT 100

A.1. Nombre del/a moderador/a:		A.3. Horario
A.2. Turno:	(1) Mañana (2) Tarde (3) Noche (4) Madrugada	(1) L-V (2) FDS

SECCIÓN B: DATOS DEL SERVICIO A REFERIR

B.1. Servicio a referir:	(1) CEM	Nombre del CEM:
	(2) SAU	Sede SAU:
	(3) Línea 100	
B.2. Hora de referencia: : (1) AM (2) PM	B.4. Frecuencia: (1) Nuevo (2) Reingreso
B.3. Nombre del/a profesional que recibe la referencia y/o coordina:		

SECCIÓN C: DATOS PERSONALES DEL/A REFERIDO/A

C.1. DNI o Carné de extranjería:		C.11. Nacionalidad
C.2. Nombre del/a referido/a	Primer Apellido	Segundo Apellido
	Prenombres	
C.3. Sexo: (1) Hombre (2) Mujer	C.9. Teléfono:	(1) Peruana (2) Extranjera País:
C.4. Edad:	C.10. Correo:	
C.5. Domicilio:	Tipo de vía	Nombre de Vía (Avenida /Calle /Jirón /Pasaje/Carretera /Otro)
	N° de puerta	Block
	Interior	Piso
C.6. UBIGEO de residencia	Manzana	Lote
	Kilómetro	
C.7. Referencia:	Departamento	Provincia
	Código	Código
C.8. Ubicación geográfica desde donde realiza la consulta	Distrito	Centro poblado
	Código	Código
(1) Perú:		
(2) Otro País:		



SECCIÓN D: DATOS DEL/A PRESUNTO/A AGRESOR/A

D.1. Nombre del/a presunto/a agresor/a:				D.3. Edad:	_____
	Primer Apellido	Segundo Apellido	Prenombres		
D.2. Vínculo con la persona referida:	(1) Vínculo relacional de pareja (2) Vínculo relacional familiar (3) Sin vínculo relacional de pareja ni familiar			D.4. Sexo:	(1) Hombre (2) Mujer

SECCIÓN E: CONTEXTO DE LA REFERENCIA

E.1. Existen Situaciones	(1) Violencia	(1) Violencia económica o patrimonial (2) Violencia psicológica (3) Violencia física (4) Violencia sexual → Especificar	E.1.1 Solo si registró Violencia sexual (1) Acoso sexual en espacios públicos (2) Trata de personas con fines de explotación sexual (3) Otros: _____
	(2) Riesgo	(1) Celos enamorado/a o pareja (2) Control enamorado/a o pareja (3) Pareja o ex pareja no acepta terminar la relación (4) Conflicto de pareja (desacuerdos) (5) Infidelidad de pareja	(6) Dudas en el enamoramiento (7) Problemas psicológicos (8) Conflicto familiar (9) Temas relacionados al enamoramiento (10) Otros: _____

DETALLES DE LOS HECHOS/ OBSERVACIONES



Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – AURORA

FICHA DE REGISTRO DE CONSULTAS DEL CHAT 100

Firmado digitalmente por ACEVEDO HUERTAS Angela Maria FAU 20512807411 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 27.04.2022 16:26:49 -05:00

N° Ficha:	Fecha: (dd/mm/aaaa) / /	Hora:	Inicio: a.m. () p.m. ()	Fin: a.m. () p.m. ()
Datos del/a Moderador/a:	DNI	Primer Apellido	Segundo Apellido	Prenombres

La información consignada en la presente ficha se encuentra bajo consentimiento de la persona usuaria, cuya información es reservada y confidencial y solo es utilizada para fines de brindar orientación y/o consejería a través de la plataforma del Chat 100, en el marco de las competencias del Programa Nacional AURORA, considerando en todo momento el cumplimiento a la Ley N° 29733 Ley de Protección de Datos Personales, y su Reglamento aprobado con el Decreto Supremo N° 003-2013-JUS

SECCIÓN A: DATOS GENERALES

Identificador del/a usuario/a: Persona usuaria identificada (1) Seudónimo (2): _____ Especificar

A.1 Datos de la persona usuaria

A.1.1. DNI/ Carné de extranjería
 SI cuenta con DNI o (1) Carné de extranjería → No recuerda número de DNI o Carné de extranjería (0)
 Escribir número de DNI o Carné de extranjería (1) [] [] [] [] [] [] [] [] [] []
 No cuenta con DNI o Carné de extranjería (0)

A.1.2. Nombres y Apellidos

Primer Apellido	Segundo Apellido	Prenombres
-----------------	------------------	------------

A.1.3. Sexo: Mujer (0) Hombre (1) **A.1.4. Edad:** (En años cumplidos) [] **A.1.5. Nacionalidad:** Peruana () Extranjera () _____ (Respuesta múltiple) Escribir el nombre del país

A.1.6. Domicilio

Tipo de Vía	Nombre de Vía (Avenida / Calle / Jirón / Pasaje / Carretera / Otro)	N° de puerta	Block	Interior	Piso	Manzana	Lote	Kilómetro
Referencia								

A.1.7. UBIGEO de residencia

Departamento	Código	Provincia	Código	Distrito	Código	Centro poblado	Código

A.1.8. Ubicación geográfica desde donde se realiza la consulta

Perú (1)	Departamento	Código	Provincia	Código	Distrito	Código	Centro poblado	Código
Otro país (2)	Escribir el nombre del país							

A.1.9. Datos de contacto

Teléfono fijo	Celular	Correo electrónico

A.2 Relación de la persona usuaria con la persona por la cual se consulta

A.2.1. La consulta es para la persona usuaria: No (0) → Continuar con el ítem A.2.2
 Sí (1) → Pasar a la sección B

A.2.2. Vínculo de la persona usuaria con la persona por la cual se consulta:

Tipo de vínculo	Especificar código	Nombre del vínculo
Con vínculo relacional de pareja	(1)	
Con vínculo relacional familiar	(2)	
Sin vínculo relacional de pareja ni familiar	(3)	

→ Si el código corresponde a otros, debe especificar: _____

A.3 Datos de la persona por la cual se consulta

A.3.1. DNI/ Carné de extranjería
 SI cuenta con DNI o (1) Carné de extranjería → No recuerda número de DNI o Carné de extranjería (0)
 Escribir número de DNI o Carné de extranjería (1) [] [] [] [] [] [] [] [] [] []
 No cuenta con DNI o Carné de extranjería (0)

A.3.2. Nombres y Apellidos

Primer Apellido	Segundo Apellido	Prenombres
-----------------	------------------	------------

A.3.3. Sexo: Mujer (0) Hombre (1) **A.3.4. Edad:** (En años cumplidos) [] **A.3.5. Nacionalidad:** Peruana () Extranjera () _____ (Respuesta múltiple) Escribir el nombre del país

A.3.6. Domicilio

Tipo de Vía	Nombre de Vía (Avenida / Calle / Jirón / Pasaje / Carretera / Otro)	N° de puerta	Block	Interior	Piso	Manzana	Lote	Kilómetro
Referencia								

A.3.7. UBIGEO de residencia

Departamento	Código	Provincia	Código	Distrito	Código	Centro poblado	Código

A.3.8. Datos de contacto

Teléfono fijo	Celular

Firmado digitalmente por ROSA Luis Rodolfo FAU 20512807411 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 27.04.2022 14:57:39 -05:00

Firmado digitalmente por BARRIGA OZEJO Beishabet Olga FAU 20512807411 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 19.04.2022 17:57:31

Firmado digitalmente por EGOAVIL MAYORCA Maria Antonieta FAU 20512807411 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 23.04.2022 10:44:46 -05:00

Firmado digitalmente por SANTIVANEZ ANTO Gisella FAU 20512807411 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 27.04.2022 15:47:43 -05:00

SECCIÓN B: MOTIVO DE CONSULTA

B.1. Tipo de Consulta

(1) Información sobre el Chat 100, MIMP y otros temas	(1) Conocer el Chat 100 y sus funciones	(6) Abandono de hogar
	(2) Información institucional del MIMP / Programa Nacional AURORA	(7) Régimen de visitas
	(3) Filiación	(8) Separación
	(4) Tenencia	(9) Otros: _____
	(5) Alimentos	Especificar

(2) Privada	Tipos de consulta privada:	(1) Posibles situaciones de violencia: (0) Violencia económica o patrimonial (1) Violencia psicológica (2) Violencia física (3) Violencia sexual →	Solo si registró Violencia sexual (1) Acoso sexual en espacios públicos (2) Trata con fines de explotación sexual (3) Otros: _____ Especificar
		(2) Situaciones de riesgo (que podrían generar violencia) y dudas relacionadas al enamoramiento <i>(Respuesta múltiple)</i> (1) Celos enamorado/a o pareja (2) Control enamorado/a o pareja (3) Pareja o ex pareja no acepta terminar la relación (4) Conflicto de pareja (desacuerdos) (5) Infidelidad de pareja (6) Dudas en el enamoramiento (7) Problemas psicológicos (8) Conflicto familiar (9) Temas relacionados al enamoramiento (10) Otros: _____ Especificar	

B.2. Conocimiento del Chat 100

(1) Portal del MIMP	(5) Radio	(9) Universidad/Instituto/Colegio
(2) Internet/web	(6) Afiches/Volantes	(10) Charlas/Ferias/Campañas
(3) Televisión	(7) Servicios del Programa Nacional AURORA	(11) No especifica
(4) Redes sociales	(8) Familiares o amigas/os	(12) Otros: _____
Especificar		

SECCIÓN C: ACTIVIDADES REALIZADAS

C.1. Acciones:

(1) Información general					
(2) Orientación psicológica/consejería					
(3) Referencia a los servicios de atención del Programa Nacional AURORA	(1) CEM	Nombre del CEM:	N° de formato de referencia:
	(2) SAU	Sede SAU:	N° de formato de referencia:
	(3) Línea 100	Fecha:	/ /	N° de formato de referencia:
	Hora:	__ : __ a.m. () p.m. ()			
(4) Referencia a un servicio y/o institución	Nombre del servicio y/o institución:				

Si marcó la opción (3) en ítem C.1, completar el ítem C.2 "Seguimiento"

C.2. Seguimiento

1. El/la moderador/a se contactó con el servicio de atención	No (0)	Sí (1)
2. El servicio de atención se contactó con la persona usuaria y/o con la persona por quien se hizo la consulta	No (0)	Sí (1)
3. La persona usuaria o la persona por quien se hizo la consulta ha sido insertada al servicio de atención	No (0)	Sí (1)
↪ Si en la opción (3) marcó "No", indicar ¿Por qué? _____		

SECCIÓN D: CONTROL DEL TIEMPO

D.1. Hora de interacción	Hora ingreso del/a consultante		Hora registro de bienvenida	
D.2. Hora de consulta y respuesta	Hora inicio de consulta		Hora inicio de respuesta	

OBSERVACIONES: