



## *Resolución de la Dirección Ejecutiva*

### **N° 181-2021-MIMP-AURORA-DE**

Lima, 06 de julio de 2021.

**VISTOS:** la Nota N° D000178-2021-MIMP-AURORA-SP, emitida por la Subunidad de Prevención y Nota N° D000293-2021-MIMP-AURORA-UPA emitida por la Unidad de Prevención y Atención, la Nota N° D000807-2021-MIMP-AURORA-UPPM e Informe N° D000136-2021-MIMP-AURORA-SMIC-RDS, emitidos por la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y, el Informe N° D000448-2021-MIMP-AURORA-UAJ, emitido por la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

### **CONSIDERANDO:**

Que, mediante 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” establece en su artículo 2, como parte de las funciones del Programa Nacional para la Prevención Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA, de proveer servicios especializados, articulados y de calidad para la prevención de la violencia hacia las mujeres, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual; así como, proveer servicios especializados, articulados y de calidad para la atención y protección de las mujeres, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual;

Que, de acuerdo con el Manual de Operaciones del Programa Nacional para la Prevención Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 316-2012-MIMP, en adelante **Manual de Operaciones**, este Programa es una Unidad Ejecutora del MIMP; en cuyo artículo 4 establece que, tiene como finalidad contribuir a la reducción de la alta prevalencia de la violencia familiar y sexual en mujeres, niñas, niños y adolescentes; para lo cual, este Programa cuenta con diversos servicios que promueven la protección, recuperación y acceso a la justicia de las personas afectadas por violencia familiar y sexual;



## *Resolución de la Dirección Ejecutiva*

Que, a través, de la Nota N° D000178-2021-MIMP-AURORA-SP, la Subunidad de Prevención-SP y Nota N° D000293-2021-MIMP-AURORA-UPA, la Unidad de Unidad de Prevención y Atención traslada el Informe N° D000036-2021-MIMP-AURORA-SP-EEM mediante el cual remitir la propuesta de "Protocolo de Atención del Servicio Preventivo Chat 100", la cual tienen como objetivo establecer las pautas que deben considerar las/los servidoras/es del servicio de información, orientación y consejería en la interacción con las personas que acceden a la plataforma del Chat 100 para la prevención de la violencia en las relaciones de pareja en adolescentes, jóvenes y personas adultas;

Que, mediante la Nota N° D000807-2021-MIMP-AURORA-UPPM e Informe N° D000136-2021-MIMP-AURORA-SMIC-RDS, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, luego de realizar aportes a la propuesta de Directiva, emite opinión favorable para la aprobación del mencionado documento;

Que, mediante Informe N° D00000448-2021-MIMP-AURORA-UAJ, la Unidad de Asesoría Jurídica emite opinión favorable respecto de la aprobación de la propuesta formulada por la Unidad de Atención y Prevención;

Con las visaciones de la Unidad de Prevención y Atención; Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y de la Unidad de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto 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° 093-2020-MIMP;

### **SE RESUELVE:**

**Artículo 1.- APROBAR** el "Protocolo de Atención del Servicio Preventivo Chat 100", que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.



## *Resolución de la Dirección Ejecutiva*

**Artículo 2.- NOTIFICAR** la presente Resolución y su Anexo a las unidades orgánicas 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 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.**

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

Subunidad de Prevención – Unidad de Prevención y Atención



Firmado digitalmente por  
MENDETA TREFOGLI Ana Maria  
Alejandra FAU 20512807411 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 06.07.2021 21:53:53 -05:00

## Protocolo de atención del servicio preventivo

### "CHAT 100"



Firmado digitalmente por RIOS  
GARCIA Melchora Milagros FAU  
20512807411 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 04.06.2021 19:53:09 -05:00



Firmado digitalmente por EGOAVIL  
MAYORCA Maria Antonieta FAU  
20512807411 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 23.06.2021 22:13:06 -05:00



Firmado digitalmente por RIOS  
GARCIA Melchora Milagros FAU  
20512807411 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 04.06.2021 19:52:58 -05:00



Firmado digitalmente por  
ALVARADO CORDOVA Ursula  
Eliana FAU 20512807411 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 02.07.2021 17:00:41 -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, tiene como objeto implementar y promover servicios especializados de prevención de la violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual<sup>1</sup>, contribuyendo a su reducción<sup>2</sup>.

Al ser la violencia un problema complejo que se presenta muchas veces a temprana edad, esta es creciente en el ciclo de vida de las personas si no se detiene a tiempo; por lo cual requiere de múltiples respuestas y a diversos niveles, siendo una tarea prioritaria la prevención de la violencia de género tempranamente desde el inicio de las relaciones de enamoramiento y noviazgo para la construcción de relaciones de pareja saludables libre de violencia. ONU Mujeres<sup>3</sup>, señala que vivir sin violencia es un derecho humano fundamental y tomar las medidas para la prevención de este problema es esencial para que se garanticen los derechos humanos de las mujeres. La prevención efectiva tiene la capacidad de prevenir la violencia antes de que se produzca y de complementar las acciones del sistema de respuestas para impedir los ciclos de violencia reiterados.

En este propósito, con el auge de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, y su relevancia en las generaciones jóvenes, desde abril de 2011, el Programa Nacional AURORA puso a disposición la plataforma virtual de orientación Chat 100, un canal de diálogo especializado, personalizado, en tiempo real y de calidad, dirigido principalmente a adolescentes y jóvenes de 12 a 29 años con el propósito de ayudarlos a identificar situaciones de riesgo en su relación de pareja y tomar decisiones oportunas para defender su derecho a vivir libres de violencia. Además, de informar y orientar a la población adulta para prevenir la violencia, así como indicar sobre los procedimientos a seguir en caso estén siendo afectadas/os por violencia y a hombres adultos brindándoles información orientación para prevenir comportamiento violento y mejorar sus relaciones afectivas.

---

<sup>1</sup>MIMP (2020) Manual de Operaciones del Programa Nacional AURORA. Art. 2. “El Programa Nacional AURORA es una organización desconcentrada que tiene como objeto 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 (...)”.

Aprobado mediante R.M N° 093-2020-MIMP

<sup>2</sup>Ídem. Artículo N° 1 del Manual de Operaciones

<sup>3</sup>ONU Mujeres. (2015) “Un marco de apoyo a la prevención de la violencia contra la mujer”

Con el objetivo de guiar la labor de las/los servidoras/es a cargo de este servicio, presentamos el **Protocolo de atención del servicio preventivo "CHAT 100" (en adelante Protocolo CHAT 100)**, documento que agrupa un conjunto de consideraciones a ser tomadas en cuenta para brindar un servicio de calidad a las personas usuarias que acceden a dicha plataforma.

El Protocolo Chat 100 está estructurado en tres capítulos. El Capítulo I, proporciona el marco de acción general en la interacción con la ciudadanía y los derechos de las personas usuarias. En el Capítulo II, se describen las etapas del servicio, se presenta la tipificación de las consultas que se realizan en el Chat 100 y se señalan los procedimientos para brindar orientación *on line* y *off- line*, *entre otros aspectos*. Asimismo, en el Capítulo III se muestra el glosario de términos y como sección final se añade un acápite de recomendaciones y anexos.

## ÍNDICE

Objetivo	5
Finalidad	5
Alcance	5
Base Legal	5
CAPÍTULO I Alcances Generales	5
1.1. Población objetivo	9
1.2. Rol del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – AURORA	9
1.3. Características del servicio	9
1.4. Principios y enfoques del servicio	10
1.5. Derechos de las personas usuarias	13
CAPÍTULO II Etapas de la atención del servicio chat 100	14
2.1. Etapas	14
2.2. Tipo de consultas que se realizan las personas usuarias quienes ingresan a Chat 100	21
2.3. Contexto de interacción entre usuarias/os y moderadoras/es	22
2.4. Referencia de posible caso de violencia	24
2.5. Modalidad de consultas off- line	26
2.6. Flujograma	28
2.6. Servicios involucrados	29
2.7. Registro de casos	29
2.8. Seguimiento y evaluación	31
2.9. Disposiciones finales	32
CAPITULO III Glosario y términos	33
Anexos	40

## **OBJETIVO**

Establecer las pautas que deben considerar las/los servidoras/es del servicio de información, orientación y consejería en la interacción con las personas que acceden a la plataforma del Chat 100 para la prevención de la violencia en las relaciones de pareja en adolescentes, jóvenes y personas adultas.

## **FINALIDAD**

Optimizar la actuación de las/los servidoras/es en el abordaje de las consultas recibidas en el Chat 100.

## **ALCANCE**

El Protocolo CHAT 100 es de aplicación y cumplimiento obligatorio para las/los servidoras/es de la plataforma del Chat 100, servicio que está a cargo de la Subunidad de Prevención (SP) de la Unidad de Prevención y atención (UPA) del Programa Nacional AURORA.

## **BASE LEGAL**

### **Marco Jurídico Internacional**

- Declaración Universal de Derechos Humanos del año 1948, aprobada por Resolución Legislativa N° 13282.
- Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer-CEDAW, del año 1979, aprobada por Resolución Legislativa No. 23432, entró en vigor en el Perú en octubre de 1982 y su Protocolo Facultativo, aprobada por Resolución Legislativa N° 27429, en el año 2001.
- Convención sobre los Derechos del Niño (1989) aprobada por Resolución Legislativa No. 25278, ratificada por el Estado peruano en el año 1990.
- Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos, 1988, aprobado por Resolución Legislativa N° 26448.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, (Convención de Belém Do Pará) (OEA, 1994), aprobada por Resolución Legislativa No. 26583 el 22 de marzo de 1996; ratificada por el Estado peruano en el año 1996.

- Convención Americana sobre Derechos Humanos, 1969. Decreto Ley N° 22231, suscrita por el Gobierno de la República del Perú, el 27 de julio de 1977.

### **Marco Jurídico Nacional**

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27815 Ley del Código de Ética de la Función Pública y sus modificatorias.
- Ley 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual y sus modificatorias.
- Ley N° 28950, Ley contra la Trata de Personas y el Tráfico 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; y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.
- Ley N° 30068, Ley que incorpora el artículo 108-B al Código Penal y modifica los artículos 107, 46-B y 46-C del Código Penal y el artículo 46 del Código de Ejecución penal, con la finalidad de prevenir, sancionar y erradicar el feminicidio.
- 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° 30364 Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los integrantes del Grupo Familiar y sus modificatorias.
- 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° 008-2016-MIMP, que aprueba el “Plan Nacional de Igualdad de Género 2016-2021”
- Decreto Supremo N° 009-2016-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar
- Decreto Supremo N° 002-2018-MIMP, que aprueba el Reglamento del Decreto de Urgencia N° 023-2020, Decreto de Urgencia que crea mecanismos de prevención de la violencia contra las mujeres e

integrantes del grupo familiar, desde el conocimiento de los antecedentes policiales.

- Decreto Supremo N° 004-2018-MINEDU, que aprueba “Lineamientos para la Gestión de la Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de la Violencia Contra Niñas, Niños y Adolescentes”.
- Decreto Supremo 004-2018-MIMP, 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° 006-2018-MIMP, que aprueba el Protocolo de actuación conjunta de los Centros Emergencia Mujer y Comisarías o Comisarías Especializadas en Materia de Protección contra la Violencia Familiar de la Policía Nacional del Perú.
- Decreto Supremo N° 008-2018-MIMP, que aprueba el Plan de Acción Conjunto para prevenir la violencia contra las mujeres, así como brindar protección y atención a las víctimas de violencia, con énfasis en los casos de alto riesgo.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 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”.
- Resolución Ministerial N° 081-2020-MIMP que aprueba la Directiva N° 002-2020-MIMP “Gestión de dispositivos legales o documentos normativos u orientadores elaborados en el pliego Mujer y Poblaciones Vulnerables”.
- Resolución Ministerial N° 093-2020-MIMP que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar AURORA.

- Resolución Ministerial N° 031-2021-MIMP que establecen servicios esenciales prestados de manera permanente por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables en el marco de lo previsto en el artículo 9 del Decreto Supremo N° 008-2021-PCM.
- Resolución Ministerial N°100-2021-MIMP que aprueba el "Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer".
- Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 012-2020-MIMP-AURORA-DE, que aprueba la Directiva N° 001-2020-MIMP-AURORA-DE "Normas para a 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"

## CAPÍTULO I

### ALCANCES GENERALES

#### 1.1. Población objetivo

La población objetivo son las y los adolescentes, jóvenes, las personas adultas; de ambos sexos.

#### 1.2. Rol del Programa Nacional AURORA

El Programa Nacional AURORA del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables provee servicios especializados de prevención, articulados y de calidad para la prevención de la violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual, siendo uno de ellos aquellos que proveen servicios de orientación virtual.<sup>4</sup>

#### 1.3. Características del Chat 100

##### 1.3.1. Definición

El Chat 100 es un servicio de información, orientación y consejería a adolescentes, jóvenes y personas adultas para ayudarlos a:

- a) Identificar y prevenir situaciones de riesgo de violencia que pueden presentarse en sus relaciones de enamoramiento, noviazgo y/o pareja;
- b) Construir relaciones saludables y al conocimiento de sus derechos.
- c) Información u orientación a adolescentes, jóvenes, adultos y a quienes refieran estar afectadas/os por violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar y/o sexual.

##### 1.3.2. Elementos que intervienen

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

---

<sup>4</sup> MIMP (2020) Manual de Operaciones del Programa Nacional AURORA. Art. 4, literal a) y Art 53, literal f)

- **Persona usuaria**, son adolescentes, jóvenes, personas adultas de ambos sexos y cualquier persona que acceda a la plataforma del Chat 100, desde una computadora, laptop, teléfono móvil o cabina pública de Internet, a través de los enlaces [www.mimp.gob.pe/chat100](http://www.mimp.gob.pe/chat100) y/o <http://chat100.aurora.gob.pe/>, para ser atendido en tiempo real y en el horario que está sujeto a disposiciones del sector en respuesta a situaciones del contexto.
- **Plataforma virtual**, es una herramienta que permite la ejecución de diversas aplicaciones bajo un mismo entorno, dando a las/los usuarias/os la posibilidad de acceder a ella a través de internet y en tiempo real.
- **Responsable del equipo**, para fines de coordinación y organización del servicio, la Subunidad de Prevención designa a una/o de las/los moderadores/as como responsable de la organización del Equipo del Chat 100.

### **1.3.3. Interacción**

Se puede clasificar en dos tipos:

- **Interacción en tiempo real *on line***

La interacción *on line* es aquella que se realiza cuando es directa en tiempo real entre el/la moderador/a y el/la usuario/a, dentro del horario de atención del Chat 100.

- **Interacción fuera de horario *off- line***

Se da cuando no hay una interacción en tiempo real. En este caso la persona usuaria ingresa al Chat 100 fuera del horario de trabajo de el/la moderador/a, pero el sistema le permite dejar su consulta y correo de contacto el cual es respondido en el horario de atención más inmediato.

### **1.3.4. Reporte de casos**

Las/los servidoras/es del Chat 100 reportan los casos identificados como probables situaciones de violencia a los servicios de los Centros Emergencia Mujer (regular, comisaria y centro de salud), Línea 100 y SAU.

#### 1.4. Principios y enfoques

En el servicio Chat 100, las/los servidoras/es actúan bajo los siguientes principios y enfoques:

##### Principios<sup>5</sup>

- a) **Igualdad y no discriminación:** se garantiza la igualdad entre mujeres y hombres, y se prohíbe toda forma de distinción, exclusión o restricción, basada en el sexo, que tenga por finalidad o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos de las personas.
- b) **Debida diligencia:** se adopta sin dilaciones, todas las políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar toda forma de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar y cualquier persona afectada por violencia sexual.
- c) **Intervención inmediata y oportuna:** ante un hecho o amenaza de violencia, se debe actuar en forma oportuna, sin dilación por razones procedimentales, formales o de otra naturaleza, disponiendo el ejercicio de las medidas previstas en la ley y otras normas, con la finalidad de atender efectivamente a la víctima.
- d) **Interés superior del niño, niña y adolescente:** es un derecho, un principio y una norma de procedimiento que otorga a la niño, niña y adolescente el derecho a que se considere de manera primordial su interés superior en todas las medidas que las y los afecten directa o indirectamente, garantizando sus derechos humanos.

##### Enfoques<sup>6</sup>

- a) **Enfoque de Derechos Humanos:** parte del principio que las mujeres tienen los mismos derechos y responsabilidades que los hombres y que no es admisible ninguna diferenciación no objetiva ni razonable relativa al ejercicio de los derechos y goce de oportunidades. Asimismo, implica reconocer el carácter universal e interdependiente de sus derechos,

---

<sup>5</sup> Basado en los principios rectores de la Ley N° 30364, Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar.

<sup>6</sup> Tomado del "Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer" R.M N° 100-2021-MIMP

civiles, sociales, políticos y económicos. Trabajar desde un enfoque de derechos humanos implica incidir en la promoción y protección de los derechos de las mujeres, identificando los derechos que han sido vulnerados o no realizados, así como las barreras sociales, económicas, culturales e institucionales que limitan su ejercicio.

- b) **Enfoque de Género:** parte del reconocimiento de la existencia de relaciones asimétricas entre hombres y mujeres construidas en base a las diferencias sexuales y que son el origen de la violencia hacia las mujeres. El enfoque de género permite diseñar estrategias de intervención orientadas al logro de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, y el ejercicio real de sus derechos.
- c) **Enfoque de Integralidad:** la violencia hacia la mujer es multicausal y contribuyen a su existencia factores que están presentes en distintos ámbitos; a nivel individual, familiar, comunitario y estructural, lo que hace necesario establecer intervenciones en los distintos niveles en los que las personas se desenvuelven y desde distintas disciplinas.
- d) **Enfoque de Interculturalidad:** implica atender a la posibilidad de diálogo entre distintas culturas, de modo que permita recuperar desde los distintos contextos culturales, todas aquellas expresiones que se basan en el respeto a la otra persona. No obstante, ello de ninguna manera significa aceptar prácticas culturales discriminatorias hacia las mujeres que toleren la violencia hacia ellas u obstaculicen el goce de igualdad de derechos.
- e) **Enfoque de Interseccionalidad:** reconoce que la experiencia que las mujeres tienen de la violencia se ve influida por factores e identidades como su etnia, color, religión; opinión política o de otro tipo; origen nacional o social, patrimonio; estado civil, orientación sexual, condición de seropositiva, condición de inmigrante o refugiada, edad o discapacidad; y, en su caso, incluye medidas orientadas a determinados grupos de mujeres.
- f) **Enfoque Generacional:** reconoce que es necesario identificar las relaciones de poder entre distintas edades de la vida y sus vinculaciones para mejorar las condiciones de vida o el desarrollo común. Considera que la niñez, la juventud, la adultez y la vejez deben tener una conexión, pues en conjunto están abonando a una historia común y deben

fortalecerse generacionalmente. Presenta aportaciones a largo plazo considerando las distintas generaciones y colocando la importancia de construir corresponsabilidades entre estas.

- g) **Enfoque de riesgo:** está orientado a reducir las posibilidades de riesgo de las víctimas de sufrir daño grave, tentativa de feminicidio o de llegar al feminicidio. Con este enfoque se facilita una acción profesional preventiva, efectiva y oportuna mediante la valoración, categorización y gestión del riesgo.
- h) **Enfoque diferencial:** es el reconocimiento de que hay poblaciones que, por sus características particulares, en razón de su edad, género, orientación sexual, grupo étnico y situación de discapacidad, frente a diversas formas de discriminación y violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar deben recibir una atención acorde a su situación, características y necesidades especiales.

Supone llevar a cabo acciones de promoción, prevención, atención y restablecimiento de derechos que respondan a las necesidades particulares de las niñas, niños y adolescentes, de las personas adultas mayores, de las personas afectadas pertenecientes a las comunidades nativas y campesinas o afrodescendientes; o las personas lesbianas, gays, travesti, trans, bisexual, transgénero, intersexuales y queer(LGBTIQ+) o personas con discapacidad.

- i) **Enfoque territorial:** las acciones deben considerar la especificidad de cada realidad social y territorial, promoviendo una gestión social integral, descentralizada y participativa, priorizando las alianzas estratégicas en el ámbito local.
- j) **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/as servidores/as públicos/as y privados, quienes deberán activar todos los instrumentos sectoriales e intersectoriales para brindar atención de calidad, oportuna y eficaz.
- k) **Enfoque de ciclo de vida:** responde a la actuación que, partiendo del enfoque de derechos, busca garantizar el desarrollo integral de las

personas, atendiendo a las características propias de cada etapa de su ciclo de vida y edad, posibilitando así una mejor calidad de vida.

### **1.5. Derechos de las personas usuarias**

Las personas usuarias del Chat 100, tienen los siguientes derechos:

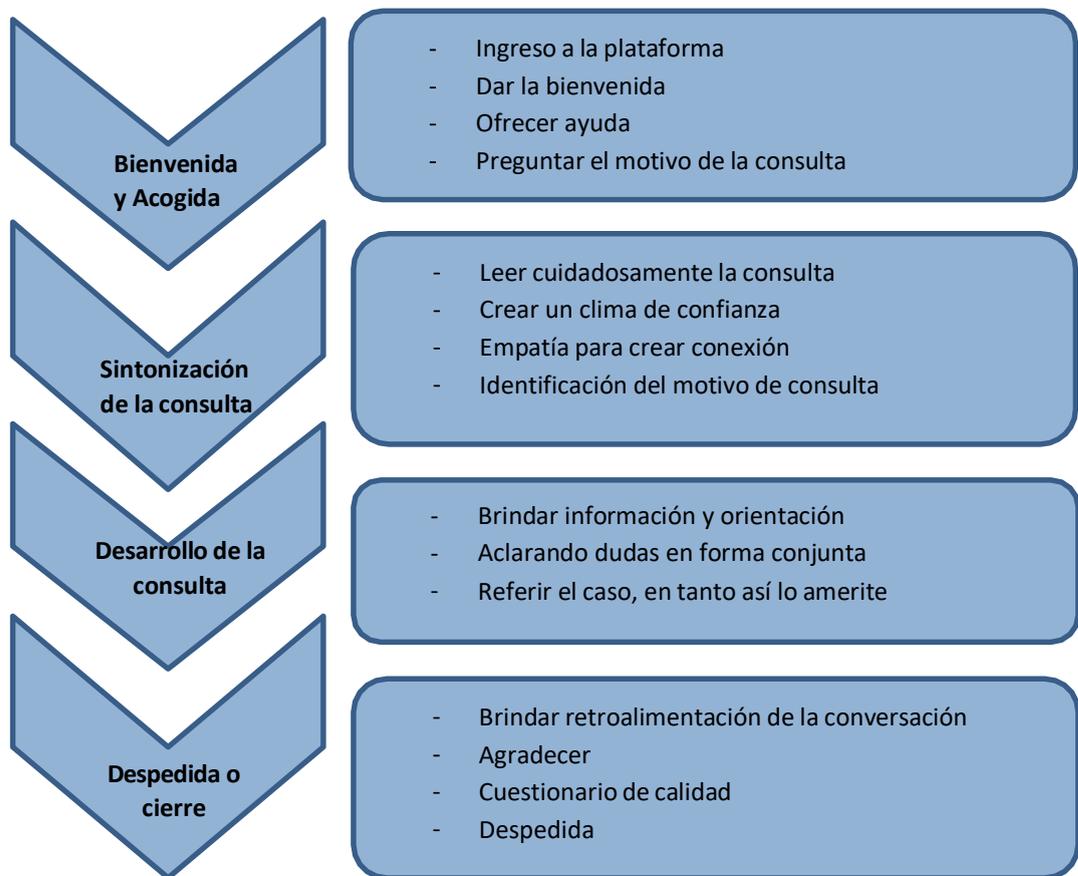
- a) Derecho a recibir atención sin discriminación por razones de género, etnia, edad, cultura, credo, orientación sexual, expresión o identidad de género, condición social, afiliación política, nacionalidad o de cualquier otra índole.
- b) Derecho a recibir atención especializada, oportuna, suficiente, accesible, de calidad y de acuerdo con la situación en la que se encuentre.
- c) Derecho a una atención con calidez, con un trato amable, digno, comprensivo, respetuoso y con sensibilidad.
- d) Derecho a recibir información y orientación oportuna, completa, veraz, sencilla, comprensible, clara y de calidad; de acuerdo con la situación en la que se encuentre.
- e) Derecho a la no revictimización de las personas que manifiestan estar afectadas por hechos de violencia; así como recibir información oportuna de los servicios pertinentes.
- f) Derecho al trato confidencial de la información que brinde, así como a la protección de sus datos personales y sensibles proporcionados con su consentimiento a la/el servidor del Chat 100 para derivar su consulta u otro tratamiento de datos que se realice con fines de la intervención en el ámbito de las competencias del Programa. En caso exista orden judicial para acceder al archivo de la conversación, esta solo podrá ser tramitada a través de la Dirección Ejecutiva del Programa Nacional AURORA.
- g) Derecho a recibir información transparente y actualizada sobre los servicios públicos a los que puede acudir.

## CAPÍTULO II

### DE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO CHAT 100

La atención se desarrolla en cuatro etapas: i) Bienvenida y acogida, ii) Sintonización de la consulta, iii) Desarrollo de la consulta y iv) Despedida o cierre. Una vez que la persona usuaria ingresa a la plataforma del Chat 100<sup>7</sup>, es tarea de la/el servidor a cargo de la moderación, conducir la conversación virtual, siguiendo estas etapas clave.

#### 2.1. Etapas



#### Etapa 1: Bienvenida y acogida

La persona usuaria ingresa a la plataforma del Chat 100, cuyo enlace es:

<sup>7</sup> La persona usuaria ingresa a la Plataforma Chat 100 cuando accede a <http://www.mimp.gob.pe/chat100> y/o <http://chat100.aurora.gob.pe/>, escribe su nombre y correo electrónico y da clic en “empezar”.

[www.mimp.gob.pe/chat100](http://www.mimp.gob.pe/chat100) y/o <http://chat100.aurora.gob.pe/>.

Se visualiza el ingreso de la persona usuaria, que es asignado por la plataforma de comunicación (OLARK) de forma automática. (on –line)

El contacto inicial es clave para que el diálogo virtual se desarrolle satisfactoriamente, por lo que el/la servidor/a del chat 100 debe responder dando la bienvenida a la persona usuaria lo más pronto posible, considerando un tiempo máximo de 30 segundos.

La bienvenida se realiza con cordialidad, respeto y calidez, para que la persona usuaria se sienta acogida desde el primer contacto.

Seguidamente, el/la servidor/a ofrece el servicio del Chat 100 procediendo a preguntar: “¿en qué podemos orientarte?” “¿en qué podemos ayudarte?”, “¿Cuál es tu consulta?”.

Por ejemplo:

- ✓ **Moderador 3:** Hola, buen día Teresa. Bienvenida al Chat 100.
- ✓ **Teresa:** Hola.
- ✓ **Moderador 3:** ¿En qué podemos orientarte?
- ✓ **Teresa:** Deseo que me ayuden, tengo muchas dudas en mi relación.

Es importante manifestar a la persona usuaria el objetivo del Chat 100, para brindarle la información sobre la utilidad de la plataforma:

Por ejemplo:

- ✓ **Moderador 3:** ¿En qué podemos apoyarte?
- ✓ **Olga:** hoy discutí con mi enamorado.
- ✓ **Moderador 3:** que bueno que acudiste al Chat100. nuestro objetivo es brindarte información, orientación y consejería para la situación que estás pasando.
- ✓ **Olga:** gracias.

El/la servidor/a del Chat 100 para comunicarse debe emplear un lenguaje apropiado, correcto y respetuoso. Asimismo, cuidar la forma de la redacción y ortografía en la comunicación que se transmite.<sup>3</sup>

Si la persona usuaria escribe con insultos, apodos o sobrenombres el/la servidor/a del Chat 100, no debe responder con improperios; por el contrario, continuará con la conversación de la forma más cordial.

## Etapa 2: Sintonización respecto a la consulta.

Luego de haberse desarrollado la etapa de acogida la persona usuaria detalla el motivo por el cual ingreso al Chat 100.

El/la servidor/a del Chat 100 se toma un tiempo pertinente en leer la consulta y presta atención a las preguntas que se le formulen.

En esta etapa de la conversación, lo que se busca es crear un clima de confianza y seguridad, favoreciendo las condiciones para que la persona usuaria se sienta escuchada y pueda comunicar sus dudas o inquietudes.

La persona usuaria debe sentir que en el Chat 100 se le brinda la ayuda ante su situación sin ser cuestionada o juzgada; por ello el/la servidor/a del Chat 100 debe ser empático estableciendo una conexión con la persona usuaria, para que la comunicación sea fluida. En caso se evidencie preocupación o confusión, se la anima de manera cordial para que deje fluir sus dudas y así identificar los aspectos en los que se brinda orientación.

Ejemplo 1:

- ...
- ✓ **Rosa:** ¿cómo sé que soy celosa?
- ✓ **Moderador 1:** sientes algo diferente en ti
- ✓ **Rosa:** sí,
- ✓ **Rosa:** me molesta que mi enamorado hable con su mejor amiga
- ✓ **Moderador 1:** ¿piensas que él puede estar coqueteando con ella? ¿tiene una actitud sospechosa te hace pensar que tienen más que una amistad?
- ✓ **Rosa:** No, pero no me gusta que converse con ella
- ✓ **Moderador 1:** Pero si vez que él no coquetea y no está con ella es porque te ha elegido a ti.
- ✓ **Rosa:** ¿Qué es lo que debo hacer?
- ✓ **Moderador 1:** puedes comenzar por hacerte amiga de esa persona, para que lo conozcas más. Y así tener una amistad común con tu enamorado
- ✓ **Rosa:** tiene razón
- ✓ **Moderador 1:** Ten presente que la confianza es un pilar importante en una relación de pareja.
- ✓ **Rosa:** Gracias, trataré de seguir su consejo.
- ✓ **Moderador 1:** estamos para ayudarte.
- ✓ **Rosa:** ¿puedo ingresar otro día y le cuento cómo se dan las cosas?
- ✓ **Moderador 1:** por supuesto, puedes ingresar cuando quieras si lo necesitas

Ejemplo 2 a:

...

- ✓ **Juana:** estoy iniciando una relación, creo que me enamoré, pero me tengo muchas dudas
- ✓ **Moderador 1:** ¿por qué crees que estás enamorada?
- ✓ **Juana:** Porque pienso mucho en él y cuando estamos juntos me siento muy nerviosa. ¿Es normal que me sienta así?
- ✓ **Moderador 1:** Sí, es normal la etapa de enamoramiento tiene esas características.
- ✓ **Juana:** Sí, solo que he notado muy celoso no me deja que este con amigos hombres
- ✓ **Moderador 1:** Juana, debes tener en cuenta que los celos no son una demostración de amor, ni de una relación saludable; por el contrario, son parte de una relación tóxica. Los celos demuestran inseguridad y desconfianza.
- ✓ **Juana:** ¿Qué debo hacer entonces?
- ✓ **Moderador 1:** Conversa con él, explícale que su comportamiento te está haciendo daño y te está haciendo sentir insegura sobre la relación, menciónale que tú estás con él porque lo has elegido.
- ✓ **Juana:** ¿Qué puedo hacer si continua con esas situaciones de celo?
- ✓ **Moderador 1:** No discutas, retírate y cuando se calme conversa sobre la situación, señálale que la confianza y el respeto son pilares de una relación positiva y si él quiere continuar con la relación debe cambiar de comportamiento, puedes sugerirle que busque ayuda.
- ✓ **Juana:** Gracias, trataré de seguir su consejo.
- ✓ **Moderador 1:** estamos para ayudarte.
- ✓ **Juana:** ¿puedo ingresar otro día para comentarles cómo me fue?
- ✓ **Moderador 1:** Por supuesto, puedes ingresar nuevamente

...

Ejemplo 2 b:

- 
- ✓ **Alex:** mi enamorada me dice que soy celoso
  - ✓ **Moderador 3:** ¿por qué crees que ella te dice que eres celoso?
  - ✓ **Alex:** bueno, no me gusta que tenga amigos
  - ✓ **Moderador 3:** ¿Qué te molesta de sus amigos?
  - ✓ **Alex:** que estén cerca de ella y la confundan
  - ✓ **Moderador 3:** ¿en qué le pueden confundir?
  - ✓ **Alex:** no sé, que la enamoren. Yo confié en ella, pero no en ellos.
  - ✓ **Moderador 3:** Pero ella te eligió a ti como enamorado y no a ellos. Por tener amigos no quiere decir que no te quiera.
  - ✓ **Alex:** si lo sé, tratare de no ser celoso y confiar en ella
  - ✓ **Moderador 3:** ten presente que la confianza es un valor importante en una relación Alex.
  - ✓ **Alex:** Gracias, trataré de no estar celoso de ellos
  - ✓ **Moderador 3:** estamos para ayudarte.

Ejemplo 3

- ...
- Mariana:** tengo muchas dudas, no me siento bien en la relación con mi pareja.
- ✓ **Moderador 1:** ¿qué te causan esas dudas?
  - ✓ **Mariana:** mi pareja ha cambiado. Me insulta, jalonea y eso me hace sentir mal.
  - ✓ **Moderador 1:** Mariana, lo que está haciendo tu pareja es violencia.
  - ✓ **Mariana:** pero él no me pega.
  - ✓ **Moderador 1:** la violencia no solo son golpes, tiene otras manifestaciones como psicológica, sexual y económica.
  - ✓ **Mariana:** eso no lo sabía, gracias por informarme.
  - ✓ **Mariana:** ¿cómo puedo hacer para que cambie?
  - ✓ **Moderador 1:** mientras él no reconozca sus acciones difícilmente va a cambiar, pero quien pueda cambiar eres tú.
  - ✓ **Moderador 1:** te invitamos a que puedas acercarte a un Centro Emergencia Mujer - CEM donde recibirás la asesoría profesional que necesitas. ¿Por favor, me indicas en qué distrito vives para indicarte la dirección?, o si lo prefieres puedes comunicarte también con el servicio de Línea 100 ...
  - ✓ **Mariana:** gracias

### **Etapa 3: Desarrollo de la consulta**

Una vez conocido el motivo de la consulta, el/la servidor/a del Chat 100 responde con prontitud permitiendo aclarar las dudas de la persona usuaria con la información y orientación necesaria, empleando un lenguaje claro y de sencillo entendimiento.

Además de la información que se brinda, se propicia un espacio de reflexión conjunta con la persona usuaria que le permita darse cuenta de que es posible hacer algunos cambios o encontrar salidas a la situación que está pasando; ayudándola a que pueda tomar decisiones en base a su derecho a una vida libre de violencia.

Ejemplo

...

✓ **Lucia:** mi pareja se enoja cuando no le doy mi teléfono

✓ **Moderador 1:** ¿te ha mencionado el motivo por el cual desea tener tu teléfono?

✓ **Lucia:** sí, me ha dicho que si le doy mi teléfono es porque le tengo confianza y no hay ningún motivo para ocultarle nada.

✓ **Moderador 1:** ¿tú piensas igual que él?

✓ **Lucia:** no, él no tiene por qué desconfiar de mí, no le doy motivos para que lo haga.

...

Si se identifica algún caso comprendido en la Ley N° 30364<sup>8</sup> se informa a la persona consultante sobre los servicios y de ser necesario se le refiere al Centro Emergencia Mujer (CEM), CEM en Comisaría, SAU o Línea 100.

### **Etapa 4: Cierre o despedida**

Al término de la conversación, el/la servidor/a del Chat 100 verifica la conformidad de la persona usuaria con la orientación e información recibida y comprueba si la respuesta que se brindó ha sido comprendida y le fue de utilidad, consultándole si tiene alguna duda u otra consulta. Luego, se recaba los datos de la persona usuaria para la Ficha de Registro y/o de ser el caso previo consentimiento informado, para autorizar la derivación del caso o consulta

---

<sup>8</sup> Ley N° 30364 para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

respecto a un hecho de violencia, así como para el tratamiento de los datos que se requiera y se realice con fines de la intervención, en el ámbito de las competencias del Programa Nacional AURORA.

El/la servidor/a del Chat 100, agradece a la persona usuaria por confiar en el Chat 100 y la invita a que ingrese nuevamente si lo considera necesario.

Ejemplo:

...

✓ **Moderador 3:** María, fue un gusto charlar contigo. ¿Tienes alguna pregunta más?

✓ **María:** no gracias, eso sería todo.

✓ **Moderador 3:** gracias por la confianza María. De igual forma queremos hacerte algunas preguntas sobre la calidad de atención del servicio.

...

Finalmente, se hace las preguntas para evaluar la calidad de atención del Chat 100 a la persona usuaria.

<b>1. ¿Desea contestar la encuesta?</b>	
SI	NO
<b>2. ¿Fue útil la información brindada en el Chat 100?</b>	
SI	NO
<b>3. ¿La atención brindada fue oportuna?</b>	
SI	NO
<b>4. Con la información brindada ante su consulta, ¿qué piensa hacer?</b>	
Tomarlo en cuenta	
No tomarlo en cuenta	
Seguir analizando	

Es importante indicar y diferenciar que cuando la persona usuaria no responde a las preguntas de calidad, se pueden dar dos posibilidades: i) no respondió la encuesta o ii) salió antes de realizar la encuesta.

Por último, cuando la persona usuaria sale de la plataforma, el/la servidor/a debe estar atento/a, hasta que se haya cerrado la sesión.

## 2.2. Tipos de consultas que realizan las personas usuarias quienes ingresan a Chat 100

Las consultas que se reciben en el Chat 100, se clasifican en **consultas privadas, consultas de información sobre el Chat 100, MIMP y otros temas**, con sus respectivas variantes.

- **Consultas Privadas**

Son consultas referidas si se tratan de una situación de riesgo (que podrían generar violencia), dudas relacionadas al enamoramiento y posibles situaciones de violencia.

Tabla N°1.  
Consultas específicas que se realizan en el Chat 100

CONSULTAS PRIVADAS	SITUACIONES DE RIESGO ( QUE PODRIAN GENERAR VIOLENCIA) Y DUDAS RELACIONADAS AL ENAMORAMIENTO	Celos por enamorado/a o pareja
		Control por 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
	POSIBLES SITUACIONES DE VIOLENCIA	Violencia económica o patrimonial
		Violencia psicológica
		Violencia física
		Violencia sexual

- **Consulta de información sobre el Chat 100, MIMP y otros temas**

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

Tabla N°2.  
Consultas generales que se realizan en el Chat 100

CONSULTAS DE INFORMACIÓN SOBRE EL CHAT100, MIMP Y OTROS TEMAS	Conocer el Chat 100 y sus funciones
	Información institución del MIMP/Programa Nacional AURORA
	Alimentos
	Filiación
	Régimen de visitas
	Tenencia
	Abandono de hogar
	Separación
	Otros

### 2.3. Contexto de interacción entre la persona usuaria y el/ la servidor/a del Chat 100

Algunas consideraciones que debe tener en cuenta el/la servidor/a del Chat 100:

#### 2.3.1. Diferentes tipos de población y consultas<sup>9</sup>

- Adolescentes y jóvenes que buscan información, orientación y/o consejería en el inicio de una relación de pareja, así como identificar situaciones de riesgo en su relación y la toma de decisiones oportunas para defender su derecho a vivir libres de violencia.
- Población adulta que busca información sobre:  
Cómo orientar a sus hijos e hijas adolescentes en su relación de pareja; resolución de conflictos que se dan en la relación que como padres establecen con sus hijos/as; y procedimientos a seguir ante una posible situación de violencia. Respecto a este último se realiza algunas mínimas preguntas para contextualizar la situación y brindar una mejor orientación, cuidando en no re-victimizar a la persona usuaria. De ser el

<sup>9</sup> Información sobre público objetivo y atendido en base al reporte estadístico de las consultas mensuales del Chat 100 y la experiencia de las/los servidoras/es del Chat 100.

caso se procede a reportar a los servicios de atención del Programa Nacional AURORA

- Hombres adultos que requieren orientación para prevenir comportamientos violentos y mejorar sus relaciones afectivas.

### **2.3.2. Estado emocional de la persona usuaria**

En algunas consultas, los/las usuarios/as no pueden identificar con claridad si hay elementos de violencia, puesto que, han naturalizado estas experiencias. Por ello, es importante hacer preguntas claras y precisas para obtener más información.

La población adolescente y joven tiene mayor dificultad para **identificar situaciones de violencia y menos situaciones de riesgo** que puedan estar pasando en su relación de enamoramiento y noviazgo.

Algunas personas usuarias ingresan y escriben con mucha rapidez, incluso no leen las preguntas, siendo un posible indicador de su ansiedad, preocupación o desesperación ante la situación que están experimentando. Frente a esto se debe esperar a que la persona usuaria responda las preguntas, para luego seguir una conversación ordenada, pues muchas veces se debe re-preguntar para que la interacción sea dinámica y clara.

En ambos casos se demanda un mayor tiempo en la atención a la persona usuaria para obtener respuesta a las preguntas que se plantean, así como la retroalimentación que necesita.

### **2.3.3. Identificación con mensajes en eventos de difusión**

Se ha observado posterior a eventos de difusión en medios de comunicación masiva donde hay líderes referentes para los jóvenes, que hay un incremento en el ingreso de las personas usuarias a la Plataforma del CHAT 100; por lo que es importante tomar las previsiones en el servicio para responder a esta demanda.

### **2.3.4. Reingreso de la persona usuaria**

Cuando la persona usuaria ingresa más de dos veces al servicio, se puede intuir la necesidad de ayuda para aclarar las dudas e inquietudes.

### **2.3.5. Reingreso constante**

Personas que ingresan reiteradas veces manifestando su mismo problema o situación a pesar de habersele absuelto su consulta.

### **2.3.6. Cuando la persona tiene espacios de vacíos o momentos de silencio durante la consulta o al final**

Por la experiencia se ha observado que existe personas consultantes que se toman un tiempo prolongado para responder tanto en el transcurso de la conversación como al finalizar su salida de la plataforma por lo cual el/la servidor/a tiene que estar pendiente para continuar con el hilo de la consulta.

### **2.4. Referencia de posible caso de violencia:**

El/la servidor/a del Chat 100 informa a la persona usuaria que refirió hechos de violencia.

#### Procedimiento

- Brindar información de los servicios de atención del Programa Nacional AURORA, Centro Emergencia Mujer (CEM), Centro Emergencia Mujer en Comisaria o Línea 100.
- Brindar la dirección del CEM o CEM en Comisaría más cercano a su domicilio.
- Solicitud de datos de la persona usuaria (dirección, referencia del domicilio, teléfono, edad) para la referencia a los servicios de atención.
- En caso la persona requiera ser atendida de manera inmediata se realiza la derivación a un CEM cercano a su domicilio; en caso de que el CEM se encuentre fuera de su horario de atención por tratarse de un CEM Regular, se le brinda la dirección de un CEM en Comisaría o la posibilidad que pueda contactarse con el Servicio de Línea 100. Se le indica que si lo desea se le hará la referencia a línea 100 (considerando que ya se solicitó sus datos anteriormente) y/o que también ella misma puede contactarse directamente con Línea 10010.
- Se comunica a el/la Coordinador/a del CEM o quien haga sus veces, mediante llamada y correo electrónico, los datos de dicha persona para que sea referido e insertada en el servicio de atención.
- El/la servidor/a del Chat 100 verifica que el/la Coordinador/a del CEM haya

---

<sup>10</sup> En el caso que la persona usuaria requiera orientación inmediata en el tema de violencia y no existe la posibilidad que en ese momento el CEM la atienda (por horario o lejanía), el/la servidor/a del Chat 100 coordina con el servicio de la Línea 100 para que dicha persona reciba la orientación que requiere.

recibido la comunicación y coordina para que se contacten con la persona usuaria a fin de que reciba la atención en el CEM el mismo día y durante el horario de funcionamiento del servicio.

- El/la servidor/a del Chat 100 verifica que la persona usuaria haya sido insertada en el CEM. Esta actividad comprende el seguimiento del caso hasta que el/la Coordinador/a del CEM comunique a el/la servidor/a del Chat 100, mediante llamada o correo electrónico, que la persona recibió la primera atención profesional del CEM.

Procedimiento cuando se presume que exista una situación de violencia potencial contra la vida, integridad y salud de la persona usuaria

- El/la servidor/a del Chat 100 comunica el hecho a la Central de Emergencias 105 de la PNP, Serenazgo u otra autoridad de la zona, de corresponder, para que se constituyan en el domicilio de dicha persona de manera inmediata.
- Considerando la gravedad del caso, el/la servidor/a del Chat 100 debe coordinar con dicha autoridad hasta que se efectivice su intervención.
- El/la servidor/a del Chat 100 comunica a el/la Coordinador/a del CEM más cercano donde se encuentra la persona agraviada, mediante llamada telefónica y/o correo electrónico, los datos de dicha persona y acciones realizadas para que sea insertada inmediatamente al servicio de atención.
- En relación con la referencia de casos al SAU, se debe tomar en cuenta su población objetivo (“personas afectadas por hechos de violencia contra las mujeres, violencia contra los integrantes del grupo familiar y violencia sexual en situación de riesgo moderado o severo, que requieren atención urgente y en el lugar donde se encuentra la persona afectada”). En tal sentido, si él/la servidor/a del Chat 100 considera que efectivamente se trata de un caso que cumple con las características de la población que atiende el SAU, puede comunicarse con dicho servicio para que el equipo profesional se traslade al lugar donde se encuentra la persona afectada por la violencia y le brinde la atención urgente.
- Si se trata de una persona que requiere orientación adicional y especializada, el/la servidor/a del Chat 100 puede realizar la referencia a la Línea 100 aplicando lo señalado en el primer procedimiento: “En el caso que la persona usuaria requiera orientación inmediata en el tema de

violencia y no existe la posibilidad que en ese momento el CEM la atienda (por horario o lejanía), el/la servidor/as del Chat 100 coordina con el servicio de la Línea 100 para que dicha persona reciba la orientación que requiere”.

- La referencia al SAU y a la Línea 100 se realiza de manera posterior a la coordinación llevada a cabo con la Central de Emergencia 105 de la PNP, Serenazgo u otra autoridad, toda vez que existe la obligación de comunicar inmediatamente a la autoridad cuando se tiene conocimiento de un hecho de violencia, más aún si se trata del personal que labora en un servicio del Programa Nacional AURORA (Art. 407 del Código Penal).

## **2.5. Modalidad de consultas *off- line***

- ✓ Se da cuando no hay una interacción directa (no es en tiempo real). En este caso el/la usuario/a ingresa al Chat 100 fuera del horario de atención.
- ✓ Al ingresar a la plataforma, la persona usuaria registra su nombre o seudónimo, correo electrónico y teléfono y escribe su mensaje o motivo de consulta.
- ✓ Cuando el/la usuario/a deja su mensaje, éste será enviado automáticamente al correo electrónico del servicio que se proporciona.
- ✓ El/la usuario/a recibe la respuesta automática de su mensaje o consulta a su correo con el siguiente mensaje:

Estimado/a,

Gracias por comunicarte.

El Chat 100 es un servicio de información, orientación y consejería a adolescentes y jóvenes para ayudarlos a:

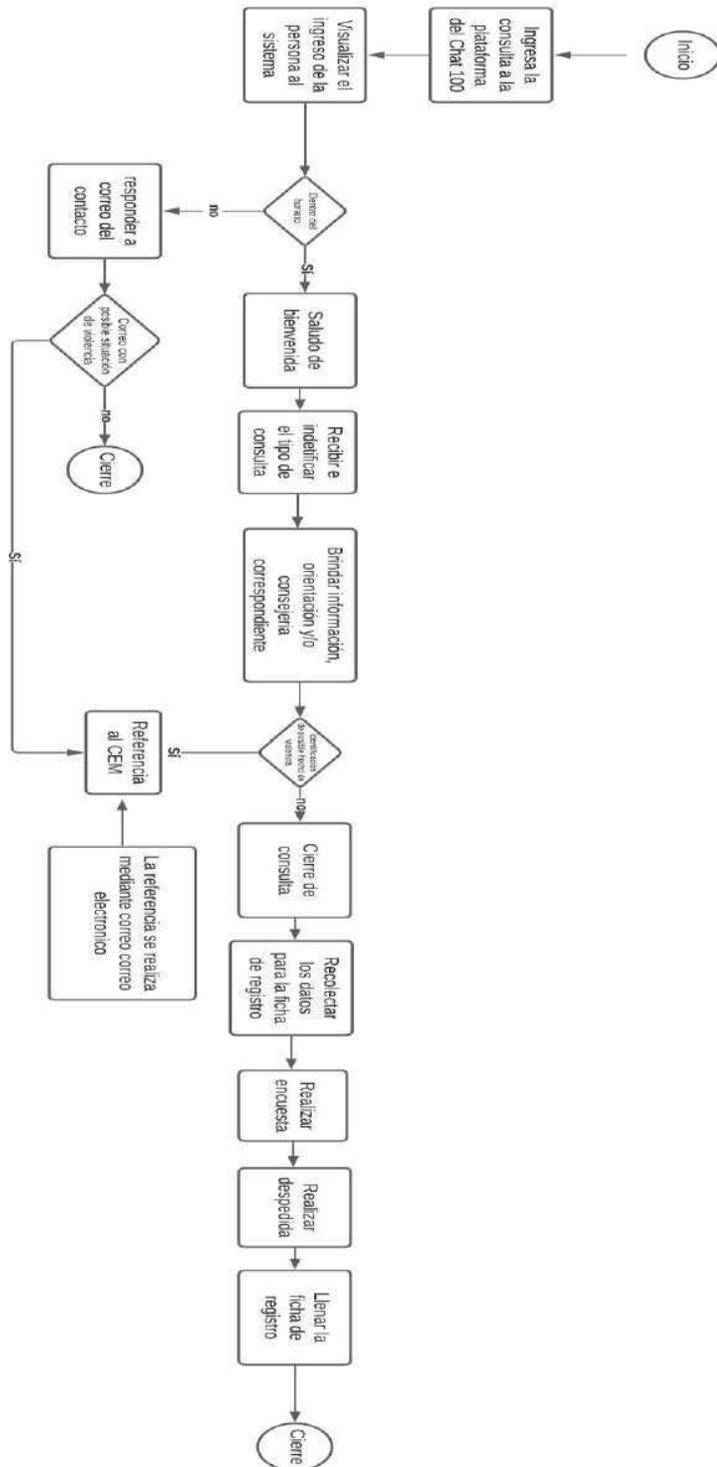
- a) Identificar y prevenir situaciones de riesgo de violencia, que pueden presentarse en sus relaciones de enamoramiento, noviazgo y/o pareja;
- b) Construir relaciones saludables con conocimiento de sus derechos.
- c) Informarse del procedimiento a seguir en caso estén siendo afectadas/os por hechos de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar.

Así mismo también se brinda a las personas adultas información y orientación para ayudarlos a identificar situaciones de violencia y de ser el caso del procedimiento a seguir.

Si estás pasando por alguna situación de violencia, nos gustaría que nos brindes tus datos y un número de teléfono para contactarnos contigo, garantizando la reserva y confidencialidad correspondientes, caso contrario puedes comunicarte con la Línea 100 o ingresar nuevamente al Chat 100.

- ✓ El/la servidor/a del Chat 100 asignado visualiza las notificaciones en el correo y procede a revisar los mensajes que ingresan al correo.
  
- ✓ Si el mensaje dejado por la persona usuaria es sobre una posible situación de violencia y contiene datos que nos haga contactar con la persona, entonces se realiza la coordinación con los Centros Emergencia Mujer (CEM), CEM en Comisaría o Línea 100.
  
- ✓ Los correos son contestados en un máximo de 24 horas luego de ser recibidos.

## 2.6. Flujoograma



## **2.7. Servicios involucrados**

La plataforma del Chat 100 también brinda información y orientación en situaciones de violencia hacia las mujeres e integrantes del grupo familiar y hechos de violencia sexual; así como para la prevención de conductas violentas y otros temas, para la cual hace uso de los directorios de las instituciones que brindan atención especializada informando de los mismos a la persona usuaria o refiriéndola a los servicios de atención de otras instituciones, si el caso lo requiere.

- Centros Emergencia Mujer Comisaría
- Centros Emergencia Mujer
- Servicio de Atención Urgente
- Unidad de Protección Especial (UPE)
- Inabif en acción
- Línea 100
- Centros de Salud y Centro de Salud Mental Comunitario - Línea 113
- Centro ALEGRA del Ministerio de Justicia - Línea 1884

## **2.8. Registro de consultas**

- Luego de culminada la consulta, el/la servidor/a del Chat 100 realiza el registro correspondiente.
- Cada servidor/a tiene la responsabilidad de registrar todas las orientaciones que brindó durante su turno, para ello emplea la Ficha de Registro del Chat 100 y traslada los datos previamente validados a la Plantilla Excel, asegurando que la información cuente con las características de confiabilidad, oportunidad, consistencia de la información, veracidad, validez, exactitud, entre otras<sup>11</sup>
- Los datos deben ser diligenciados correctamente, completando cada variable solicitada, tales como: nombre, correo, tipo de consulta, descripción de cómo se orientó el caso, referencia de la institución.
- El llenado de la Ficha de Registro y la Plantilla Excel, se realiza en forma diaria.
- De igual forma, se registra los/las usuarios/as quienes entran y salen de la plataforma sin realizar consulta, se ingresa el nombre y el correo de la persona en una Base de Datos adicional.

---

<sup>11</sup> Numeral 6.2.6, capítulo VI, 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

- Si la consulta de la persona usuaria amerita ser referida a un servicio de atención, esta es comunicada mediante correo electrónico y llamada a el/la coordinador/a y servidor/a del servicio correspondiente para su atención

## **2.9. Seguimiento y evaluación**

### **2.9.1. Seguimiento**

La persona designada por la Unidad encargada de la implementación del servicio Chat 100:

- Verifica que la ejecución de las acciones de las/los servidoras/es del Chat100. estén acorde al cumplimiento del presente protocolo
- Socializa la información y documentos enviados por el Programa Nacional AURORA con los/las servidores/as del Chat 100.
- Gestiona asistencia técnica y/o capacitación para el equipo de servidoras/es del Chat 100
- Elabora informes y otros documentos a requerimiento de la unidad encargada.

### **2.9.2. Supervisión**

La persona designada por la Unidad encargada de la implementación del servicio Chat 100:

- Monitorea la adecuada atención que se brinda a las personas usuarias con la revisión de los transcrip verificando si se realiza el procedimiento adecuado a las consultas.
- Verifica el correcto procedimiento de referencia a los servicios de atención del Programa de las consultas de posibles situaciones de violencia.
- Vigila el cumplimiento de las normas técnicas, lineamientos, guías, directivas, protocolos y procedimientos vinculados al trabajo en el Chat 100.
- Coordina y desarrolla las actividades con el equipo; de acuerdo a las disposiciones, lineamientos y documentos vigentes.
- Propone estrategias o acciones para mejorar la prestación del servicio y comunica a la Unidad a cargo sobre las situaciones y/o inconvenientes que se presentan durante el servicio
- Verifica el correcto vaciado de los datos consignado en la ficha de registro a la plantilla de registro Excel que se entrega al término de cada mes a la

SISEGC.

- Comprueba el funcionamiento de los dispositivos tecnológicos asociados a la provisión de servicios, gestionando con la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación – UTIC del Programa Nacional AURORA, en los casos que se presente algún inconveniente con la plataforma correspondiente para su revisión.
- Coordina con la Unidad/subunidad de prevención a cargo del Chat 100 y otras áreas técnicas la ejecución de las actividades contempladas en el Plan Operativo Institucional (POI), verificando e informando sobre el cumplimiento de las metas asignadas al Chat 100.
- Propone a la Unidad/subunidad de prevención a cargo los temas de capacitación y/o asistencia técnica para el equipo de servidores/as del servicio virtual preventivo Chat 100.
- Participa en las diferentes actividades que le designe la Subunidad de Prevención.

### **2.9.3. Evaluación**

Por las características del servicio la evaluación es periódica (cada fin de mes) lo que permite ver la tendencia en el cumplimiento de la meta programada; en este sentido se coordina con el equipo del Chat 100 para identificar aspectos a ser mejorados.

### **2.10. Disposiciones finales**

- El Chat 100 es un servicio confidencial, por lo tanto, en ninguna circunstancia se debe compartir contenidos o extractos de la conversación, ni mucho menos revelar la identidad de las personas usuarias con personas ajenas al quehacer del servicio, salvo que sea solicitado y evaluado por la unidad encargada del tratamiento de datos de acuerdo con las competencias del Programa Nacional AURORA, y que las mismas se encuentren acorde a los motivos por las que se realizó su recopilación.
- El Protocolo Chat 100 se aplica de manera complementaria a los lineamientos vigentes para los servicios del Programa Nacional AURORA del MIMP.
- Los casos no previstos en el presente Protocolo Chat 100, serán resueltos por la unidad responsable en coordinación con las instancias pertinentes.

## CAPITULO III

### GLOSARIO Y TÉRMINOS

#### **Adolescencia<sup>12</sup>**

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

Para la aplicación del presente protocolo se considera el grupo de edades de las y los adolescentes de 12 años hasta antes de cumplir los 18 años, ello según los registros administrativos del Programa Nacional Aurora.

#### **Chat**

Comunicación en tiempo real que se realiza entre varios usuarios cuyas computadoras están conectadas a una red, generalmente Internet; los/las usuarios/as escriben mensajes en su teclado, y el texto aparece automáticamente y al instante en el monitor.

#### **Centros de Asistencia Legal Gratuita – ALEGRA<sup>13</sup>**

Los Centros de Asistencia Legal Gratuita - ALEGRA brindan un servicio legal integral y de calidad para la población en especial a los que menos recursos tienen, reuniendo a la Defensa Pública en Familia, Civil y Laboral, la Defensa de Víctimas y los Centros de Conciliación Gratuitos.

Mediante los Centros de Asistencia Legal Gratuita - ALEGRA, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través de la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia, busca acercar la justicia a la población.

#### **Centro Emergencia Mujer (CEM)**

Son servicios públicos especializados, interdisciplinarios y gratuitos, que brindan

---

<sup>12</sup> [https://www.who.int/maternal\\_child\\_adolescent/topics/adolescence/dev/es/#:~:text=La%20OMS%20define%20la%20adolescencia,10%20y%20los%2019%20a%C3%B1os.](https://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/adolescence/dev/es/#:~:text=La%20OMS%20define%20la%20adolescencia,10%20y%20los%2019%20a%C3%B1os.)

<sup>13</sup> <https://www.minjus.gob.pe/defensapublica/interna.php?comando=1035>

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. Realiza acciones de prevención de la violencia, y la promoción de una cultura democrática y respeto a los derechos humanos.

### **Centro Emergencia Mujer- Comisaria**

Servicio público interdisciplinario, ininterrumpido y gratuito, que brinda atención integral para 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, a partir de la concentración de instancias gubernamentales en un mismo espacio físico, a fin de brindar una atención interinstitucional, secuencial y coordinada.

### **Consejería**

La consejería estaría centrada en modificar el sistema de creencias personales donde el objetivo principal es “entender cómo el individuo construye su percepción y su conocimiento de la realidad, cómo toma decisiones a partir de múltiples opciones, cómo actúa y se comporta frente a la realidad” (Tourette-Tourgis, 1996 citado en González y Arriagada, 2004, p. 5)<sup>14</sup>

### **Datos personales<sup>15</sup>**

Es aquella información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica, sobre hábitos personales, o de cualquier otro tipo concerniente a las personas naturales que las identifica o las hace identificables a través de medios que pueden ser razonablemente utilizables.

### **Enamoramiento<sup>16</sup>**

Alberoni (1996), menciona que es un estado naciente de un movimiento colectivo de dos, un fenómeno cotidiano y conocido, tiene una innegable individualidad. A pesar de que es un movimiento colectivo, se constituye entre dos personas solas. En tales momentos, se vive con intensidad y una manera tan exclusiva que ocupa por completo la conciencia.

---

<sup>14</sup> González, G. y Arriagada, P. (2004). Consejería y Autocuidado. Adaptación texto base curso consejería y autocuidado. Postítulo Intervención con familias en extrema pobreza. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile. Chile

<sup>15</sup> Tomado del “Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer” R.M N° 100-2021-MIMP

<sup>16</sup> Francesco Alberoni (1996). Enamoramiento y amor. Editorial libertad y cambio. México

**Ficha de registro<sup>17</sup>**

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

**Juventud**

La juventud (del latín iuventus) es la edad que precede inmediatamente a la edad adulta y se sitúa después de la infancia. La Organización Mundial de la Salud postula que la juventud comprende, en general, el rango de edad entre los 17 y los 20 años, aun cuando reconoce —por ejemplo— que puede haber «discrepancias entre la edad cronológica, la biológica y las etapas psicosociales del desarrollo», o también «grandes variaciones debidas a factores personales y ambientales». Abarca la pubertad o adolescencia inicial (de 10 a 16 años), la adolescencia media o tardía (de 17 a 19 años) y la juventud plena (de 20 a 24 años).

**INABIF**

Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar

Institución que contribuye con el desarrollo integral de las familias en situación de vulnerabilidad y riesgo social, con énfasis en niños, niñas, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad en situación de abandono, propiciando así su inclusión en la sociedad y el ejercicio pleno de sus derechos.

**Línea 100**

Es un servicio telefónico gratuito de 24 horas, especializado en brindar información, orientación, consejería y soporte emocional a las personas afectadas o involucradas en hechos de violencia sexual y a quienes conozcan sobre algún caso de maltrato en su entorno mediante atención telefónica a nivel nacional.

La Línea 100 cuenta con un equipo multidisciplinario de servidores/as especializados/as en atender temas de violencia que, posteriormente serán derivados a los Centros de Emergencia Mujer (CEM), u otras instituciones que atienden la problemática, realiza las siguientes acciones:

- Derivación de casos de violencia
- Contención emocional
- Atención de llamadas de retorno
- Coordinación telefónica urgencia

---

<sup>17</sup> En el caso de la ficha de registro empleada por el Chat 100, esta ha sido construida por la UGIGC el año 2014.

### **Línea 113**

Servicio del Ministerio de Salud que brinda orientación gratuita las 24 horas a los ciudadanos sobre el COVID-19, otras enfermedades y temas médicos en general.

### **LGTBIQ+<sup>18</sup>**

Acrónimo que representa a las personas lesbianas, gays, travesti, trans, bisexual, transgénero, intersexuales y queer. Si bien este término tiene una resonancia mundial cada vez mayor, en diferentes culturas puede utilizarse otros términos para describir a las personas del mismo sexo que tiene relaciones afectivo-sexuales entre ellas a las que muestran identidades de género no binarias.

### **Moderador/a<sup>19</sup>**

Servidor/a abogado/a o psicólogo/a especializado/a y capacitado/a para el manejo de la plataforma virtual Chat 100 y en la temática de prevención de violencia que pueden presentarse en las relaciones de enamoramiento y/o noviazgo; y de ser el caso informar y orientar e informar ante situaciones de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar. Todo moderador/a maneja información en los temas de prevención de violencia durante la etapa del enamoramiento y noviazgo, acoso sexual, consejería psicológica, conocimiento de leyes concernientes a la temática como la Ley N° 30364. Debe demostrar amabilidad, respeto, comprensión y tolerancia con las personas usuarias, debe ser cordial y afectivo.

### **Persona usuaria**

Es la persona que acude a la plataforma del Chat 100, solicita orientación e información dentro del horario establecido (*on line*). De igual forma, es también aquella persona quien ingresa al Chat 100 fuera del horario y deja su correo (*off line*).

### **Plataforma virtual<sup>20</sup>**

Es un sistema que permite la ejecución de diversas aplicaciones bajo un mismo entorno, dando a los y las usuarios/as la posibilidad de acceder a ella a través de Internet y en tiempo real.

---

<sup>18</sup> MIMP-PNCVFS (2016) Lineamientos para la atención de personas LGTBI en los servicios del PNCVFS del MIMP

<sup>19</sup> Elaborado en base a <https://treball.barcelonactiva.cat/porta22/es/fitxes/M/fitxa5983/moderadora-de-chats.do>, recuperado de internet en mayo de 2019.

<sup>20</sup> Elaborado en base a <https://definicion.de/plataforma-virtual/>, recuperado de internet en mayo de 2019.

### **Prevención<sup>21</sup>**

Es entendida como toda estrategia de intervención social orientada a evitar un comportamiento que se considera nocivo antes de que ocurra. Es el conjunto de medidas, políticas, lineamientos, entre otros, destinados no solo a impedir la ocurrencia de un hecho determinado, sino también, a limitar el desarrollo de este, para promover factores de protección. Estos factores, reducen la vulnerabilidad y disminuyen o anulan el riesgo y la amenaza. La prevención de la violencia exige caracterizar factores de riesgo, una determinada relación entre éstos, la amenaza y una vulnerabilidad entendida como la probabilidad de padecer o ejecutar hechos violentos. Existe consenso sobre el contenido de la prevención, en el sentido que ésta no solo abarca la información que se debe impartir entre la población, sino especialmente hacerlo efectivo implementándolo en el ámbito de la educación, en combinación de diversas medidas legislativas, administrativas, judiciales y de otro tipo. Sin dejar de lado los tipos de prevención que existen, según la cobertura de las estrategias utilizadas: universal, focalizada, selectiva; o como menciona Dahlberg y Krug, (2002) primaria, secundaria y terciaria.

### **Servicio de Atención Urgente (SAU)**

Es un servicio público, especializado, interdisciplinario y gratuito que brinda atención inmediata y en el lugar donde se encuentra la persona afectada o donde ocurrieron los hechos de violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar y violencia sexual, especialmente las que se encuentran en situación de riesgo moderado o severo para realizar acciones orientadas al cese de los hechos de violencia y resolver la urgencia a través de estrategias de articulación intra e intersectorial contribuyendo con el acceso a la justicia, protección y recuperación de la persona afectada.

### **Orientación<sup>22</sup>**

La orientación psicológica es un espacio prudente para incentivar la búsqueda y reflexión en nuestros estilos de relación y actuación, que las vivencias son una forma de reconstruir nuestra existencia en un escenario de tensión y preocupación por el sujeto que favorecen o entorpecen nuestras actuaciones en dependencia a las posibilidades que pueden ser potencializadas y aprendidas en función de las elecciones y metas que se proponga el individuo a realizar, y que los conflictos sean de naturaleza afectivo-motivacional en un sujeto que asumirá el proceso de cambio como alternativa de desarrollo, donde el «otro

---

<sup>21</sup> Krug, Etienne G.; Mercy, James A.; Dahlberg, Linda L.; Zwi, Anthony B. El informe mundial sobre la violencia y la salud. *Biomédica*, vol. 22, núm. Su2, diciembre, 2002, pp. 327-336. Instituto Nacional de Salud. Bogotá, Colombia.<sup>22</sup> Calviño, M. (2000). *Orientación psicológica, esquema referencial de alternativa múltiple*. La Habana: Editorial Científico Técnico

significativo» es un favorecedor de esta potencialización, que no se queda fuera las ayuda colaterales o redes de apoyo que pueden favorecer el proceso; estas pueden ser la familia, la pareja, el amigo, el compañero de trabajo etc., donde se logra el cambio psicológico que debe responder a las exigencias del sujeto, que deben ser disminuir y eliminar los estados tensionantes (comprenderse y relacionarse mejor, aprender cómo manejar conflicto, tener elementos de conocimiento personal para la toma de decisión). (Calviño, 2000).

La orientación es una ayuda prestada por un servidor/a sobre un tema en concreto, actividades o situaciones determinadas a las que no se sabe enfrentar una persona, en diversos ámbitos de su vida como la familia, la pareja o el trabajo.

## **UPE**

Unidad de Protección Especial

Las Unidades de Protección Especial (UPE) dependen de la Dirección General de Niñas, Niños y Adolescentes (DGNNNA) y son las instancias administrativas del MIMP que actúan en el procedimiento por desprotección familiar de las niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos, dictando las medidas de protección que garanticen el pleno ejercicio de derechos de las niñas, niños o adolescentes y/o que restituyan los derechos que les han sido vulnerados.

## **Violencia basada en género**

Cualquier acción o conducta, basada en el género y agravada por la discriminación proveniente de la coexistencia de diversas identidades (raza, clase, edad, pertenencia étnica, entre otras), que cause muerte daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a una persona, tanto en el ámbito público como en el privado. Se trata de aquella violencia que ocurre en un contexto de desigualdad sistemática que remite a una situación estructural y a un fenómeno social y cultural enraizado en las costumbres y mentalidades de todas las sociedades y que se apoya en concepciones referentes a la inferioridad y subordinación basadas en la discriminación por sexo-género.<sup>23</sup>

La violencia basada en género está dirigida principalmente a las mujeres, les afecta de manera desproporcionada o exclusiva. No obstante, también consideramos como violencia basada en género a todo acto dirigido contra cualquier persona que pretenda confrontar el sistema de género, con el fin de encauzarla y someterla a tal sistema. Así, la violencia basada en género puede referirse a una amplia gama de situaciones que van desde la violencia conyugal y otras formas de violencia que se dan en la intimidad familiar, hasta llegar a la

---

<sup>23</sup> Tomado del Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016 – 2021, apartado *Glosario de términos*.

violencia homofóbica y su efecto más perverso, el denominado “crimen de odio” contra personas lesbianas, gays, bisexuales, trans o de ser el caso intersex.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Tomado de MIMP (2012) Guía sobre la violencia de género para funcionarias y funcionarios del Estado, pág.9.

## **ANEXOS**

## **ANEXO N° 1**

### **ACCIONES PREVIAS POR PARTE DE LOS/ LAS SERVIDORES/AS**

El proceso considera lo siguiente:

1. Realizar inducción y capacitación a los y las servidores/as que conformaran el equipo Chat 100.
2. Realizar la preparación previa: en los turnos correspondientes antes de iniciar la prestación del servicio las/os moderadoras(es) deben:
  - Verificar la operatividad de las computadoras
  - Verificar si se tiene el servicio de internet
  - Disponer del directorio institucional
  - Disponer de la Planilla de Datos para el registro de las atenciones.
  - Ingresar a la plataforma con el nombre de moderador/a y contraseña asignado.

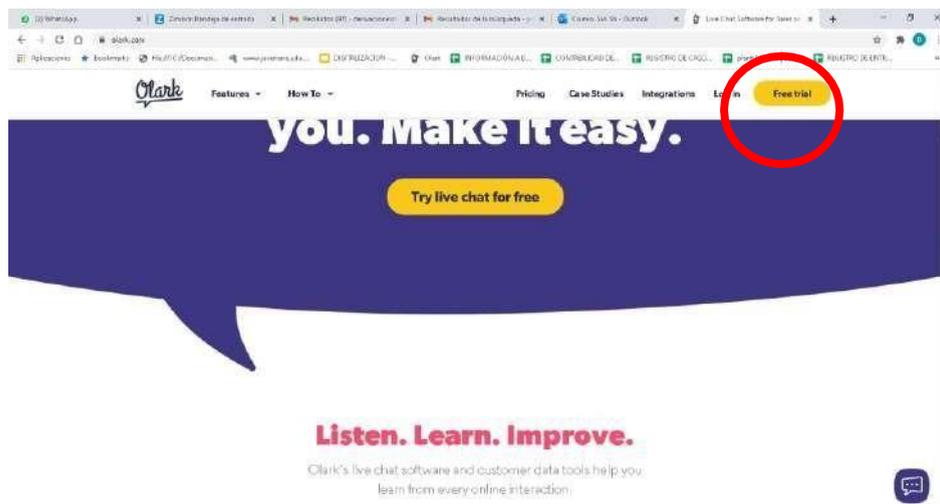
## ANEXO N° 2

### PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO DE LOS/LAS MODERADORES/AS A LA PLATAFORMA CHAT 100

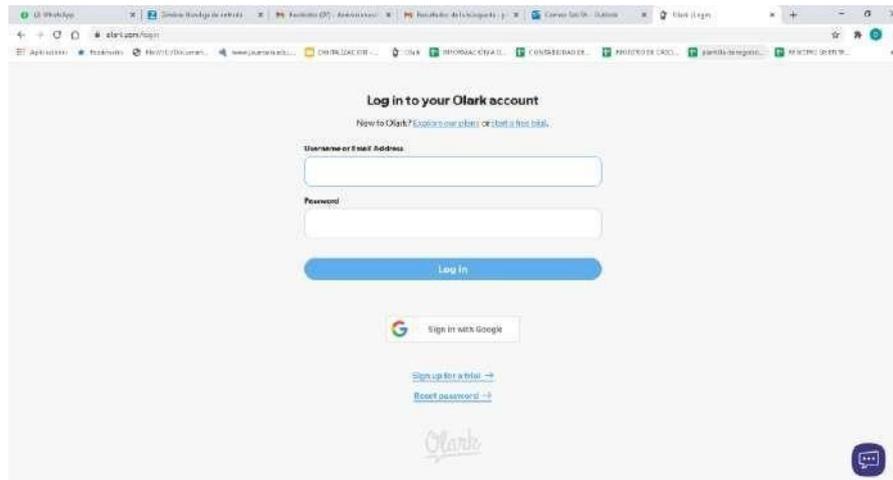
#### 1. INGRESO A LA PLATAFORMA

##### 1.1. Ruta de Ingreso a la plataforma Chat 100 para los/las servidores/as

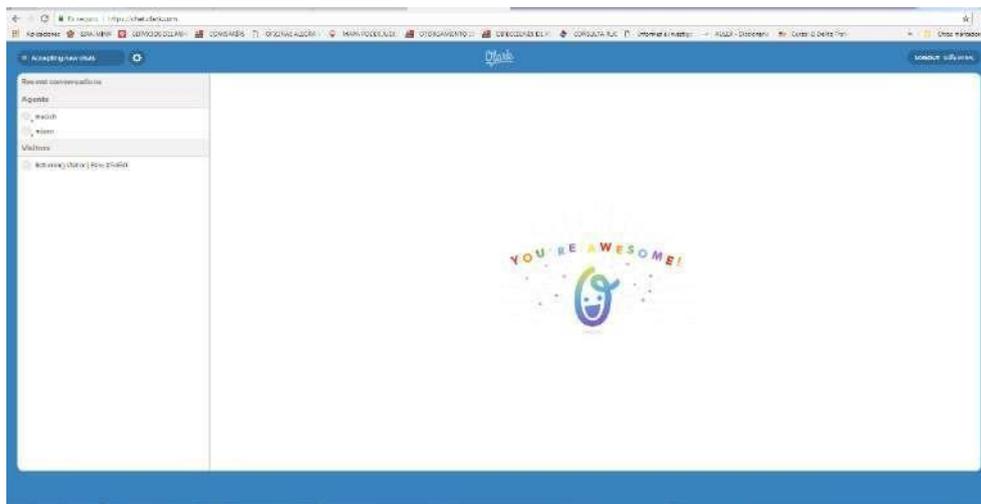
El/la moderador deberá hacer uso de un explorador (Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet explore.) e ingresar a la siguiente dirección: <https://chat.olark.com/>, se da clic en “LOG IN” para ingresar a la plataforma.



Al dar clic en iniciar sesión, saldrá la ventana donde se completarán los datos en **username or Email Address** y el **password**, luego de escribir estos datos se debe dar clic al “LOG IN”. Tanto el nombre de usuario/a como la contraseña los proporciona la Unidad de Tecnologías de la Información y la Comunicación (UTIC) en coordinación con la Subunidad de Prevención.

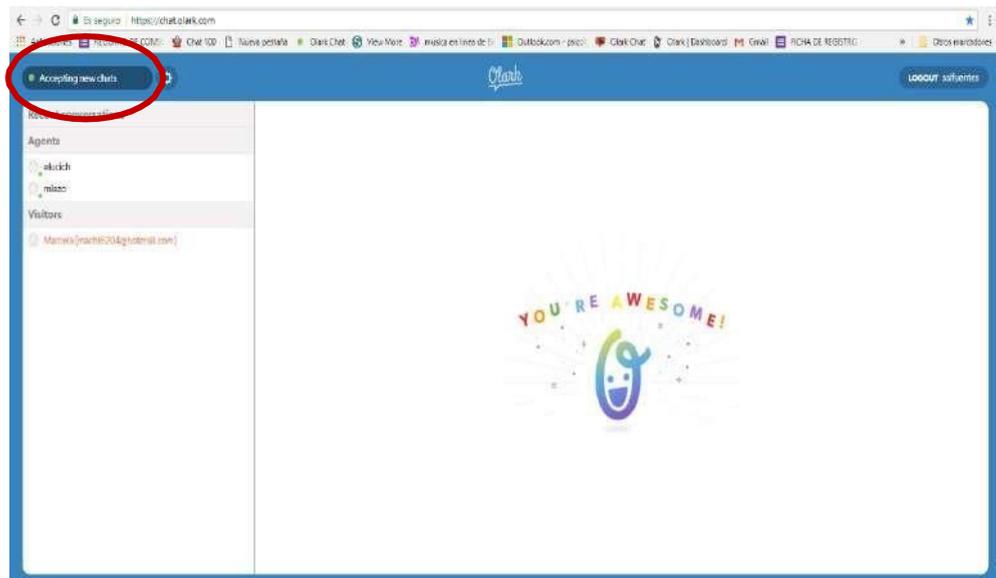


De inmediato aparece la siguiente ventana, eso significa que el servidor/a esta listo para responder las preguntas y consultas de las personas que hacen uso.

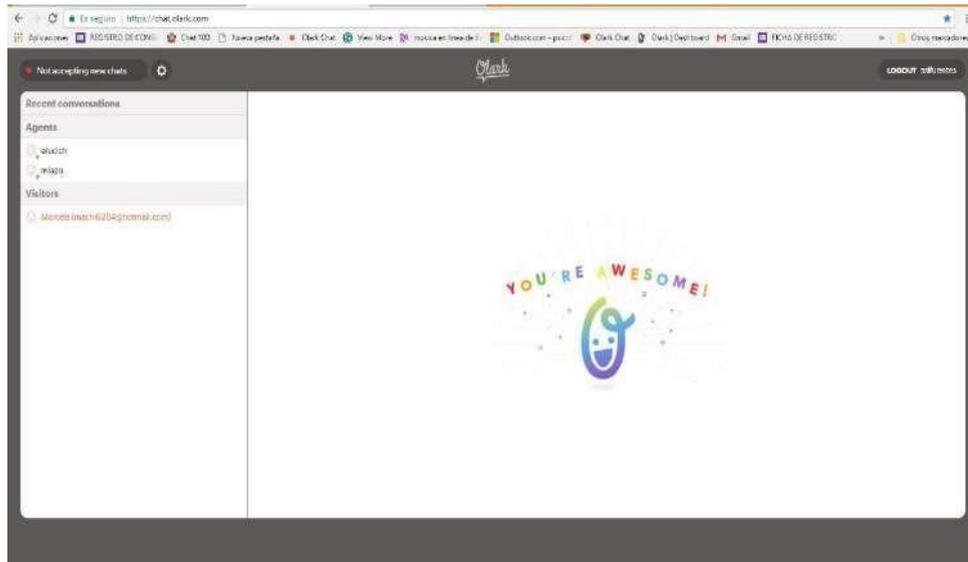


## 1.2. Conectividad a la plataforma

En la parte superior izquierda de la plataforma vemos la opción **ACCEPTING NEW CHATS** con un boton de color verde, nos permite saber que estamos conectados y operativos en la plataforma a la espera de las consultas.



Cuando le damos clic a esta opción cambia de color la plataforma de celeste a plomo y el botón cambia de verde a rojo, con estas características nos indica que **no estamos operativos** en la plataforma, tal como se muestra en la siguiente captura de imagen.



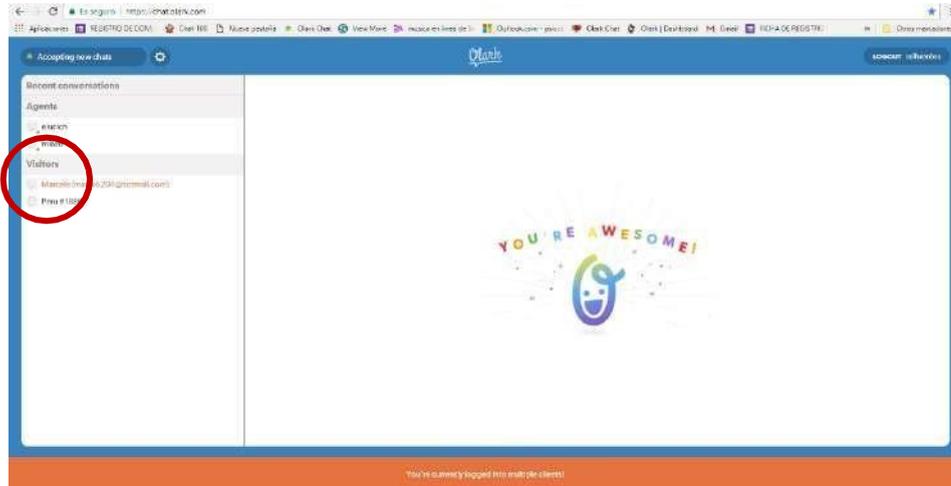
### 1.3. Agentes o servidores/as conectados

En la columna izquierda se ubica la opción **AGENTS**, donde se observa los/las servidores/as que se encuentran conectados en la plataforma, si el botón al lado del nombre del/a servidor/a es de color verde, significa que el/la servidor/a está operativo, si es de color rojo significa que el moderador no se encuentra operativo en la plataforma.

En esta misma columna también se encuentra la opción **VISITORS**, donde se observa los/las consultantes conectados/as a la plataforma, a quienes se les identifica con nombre o seudónimo y el correo electrónico.

Si el nombre y correo electrónico del consultante se encuentra resaltado de color **negro** significa que el/la usuario/a se encuentra en la plataforma sin hacer consulta.

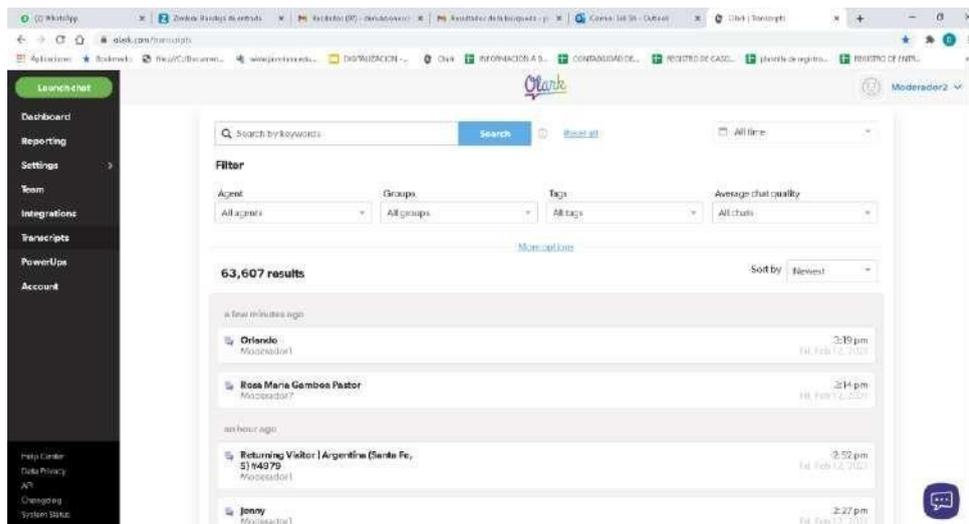
Si el nombre y correo esta resaltado de **color rojo** indica que su consulta está siendo atendida por un/a servidor/a del Chat 100.



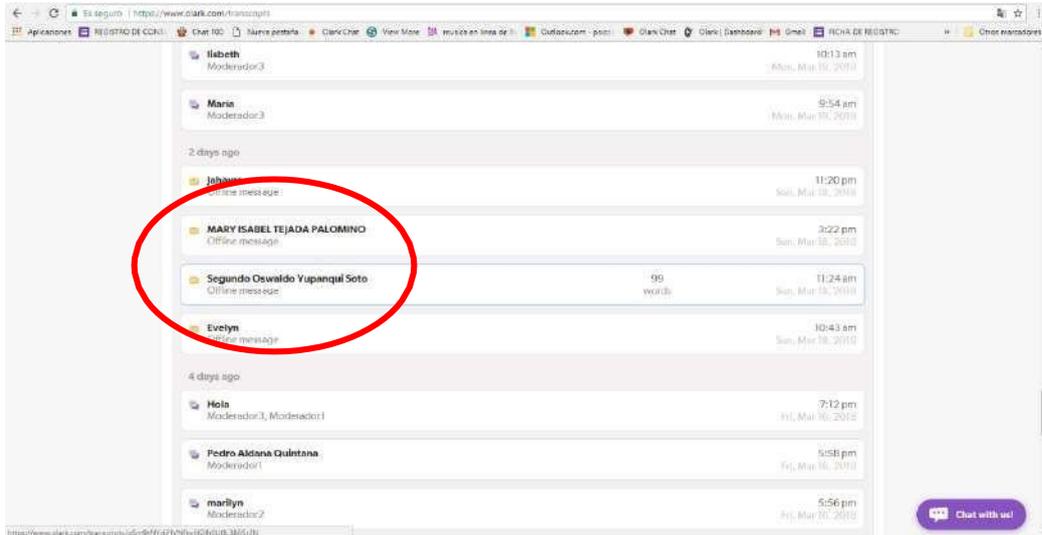
## 2. TRANSCRIPTS

Dentro de la plataforma del Chat 100 se encuentra la opción del **TRANSCRIPTS**, el cual permite que el/la servidor/a pueda visualizar conversaciones realizadas con los y las usuarios que realizan consultas. Estas conversaciones se guardan desde la creación del servicio.

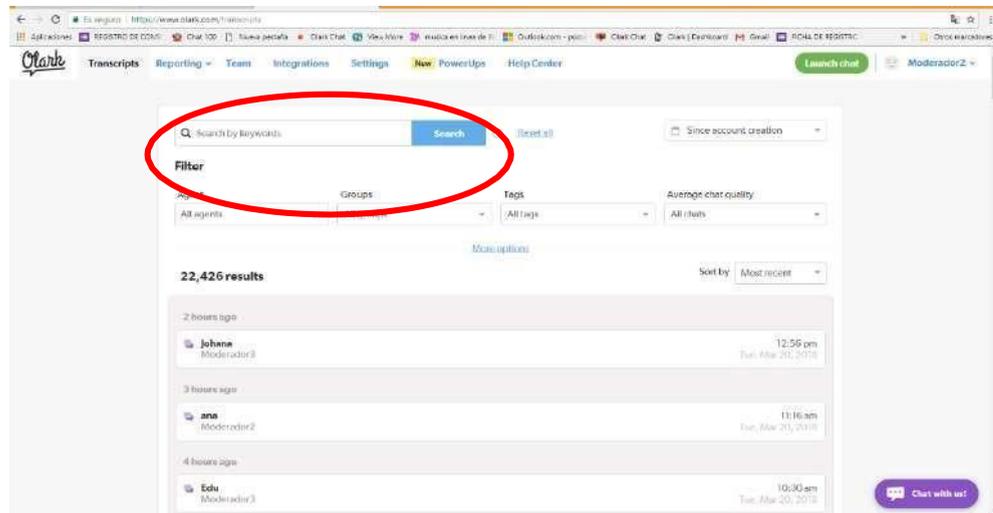
El Link para ver los transcritores: <https://www.olark.com/transcripts>.



En esta opción también se observa los correos de los/las usuarios/as, quienes dejan sus consultas cuando ingresen fuera del horario del Chat 100.



Para buscar una consulta ya atendida o correo de los usuarios/as se coloca en la barra de búsqueda el correo electrónico o nombre del consultante con el cual ingreso a la plataforma y se da click a la opción **SEARCH**.

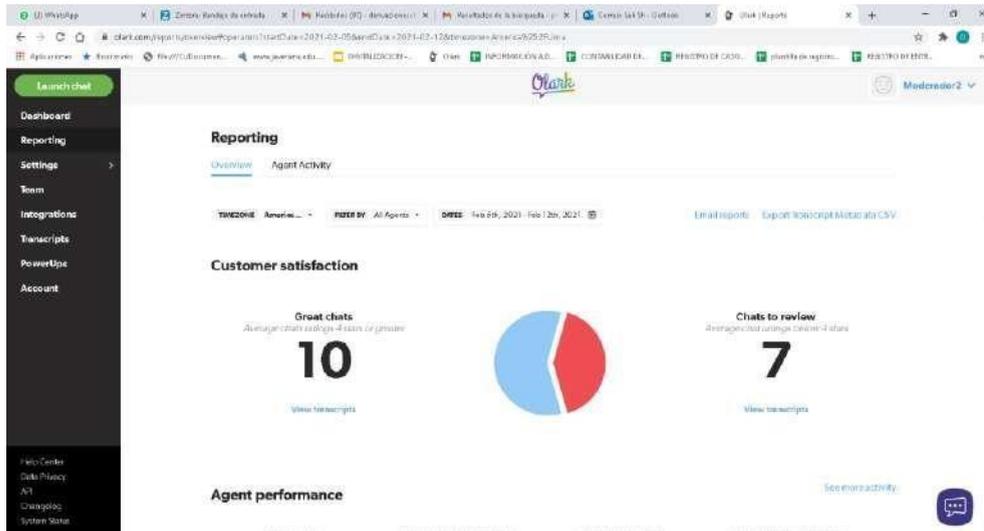


Al visualizar las consultas anteriores, tenemos la opción de tener el dato de las veces que la persona ingresa a la plataforma, ver sus consultas, las fechas y su horario de ingreso.

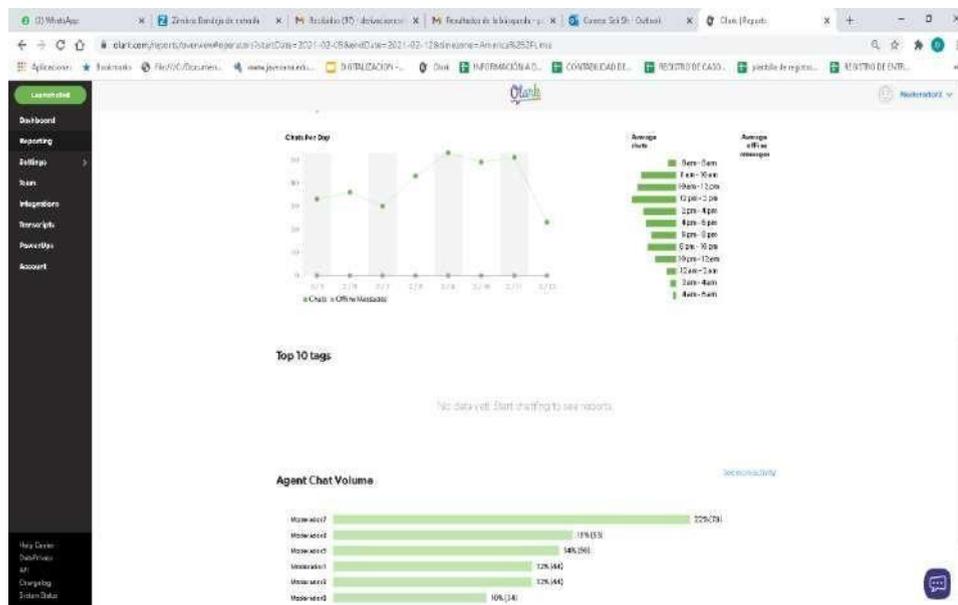
### 3. REPORTING

En esta parte se encuentra las sub carpetas que albergan los siguientes temas:

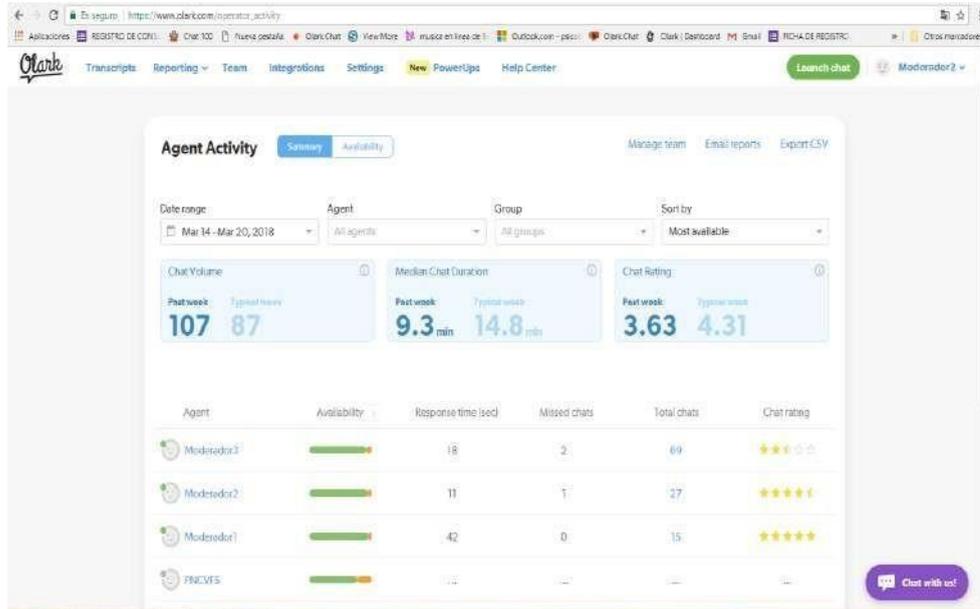
- a) **Overview**, permite visualizar el cuestionario de satisfacción, la contabilidad de las consultas, la cantidad, el promedio de consultas por día y el tiempo de demora en dar respuesta al consultante.



Además de la gráfica de las consultas diarias, por semana y el ranking entre los moderadores.

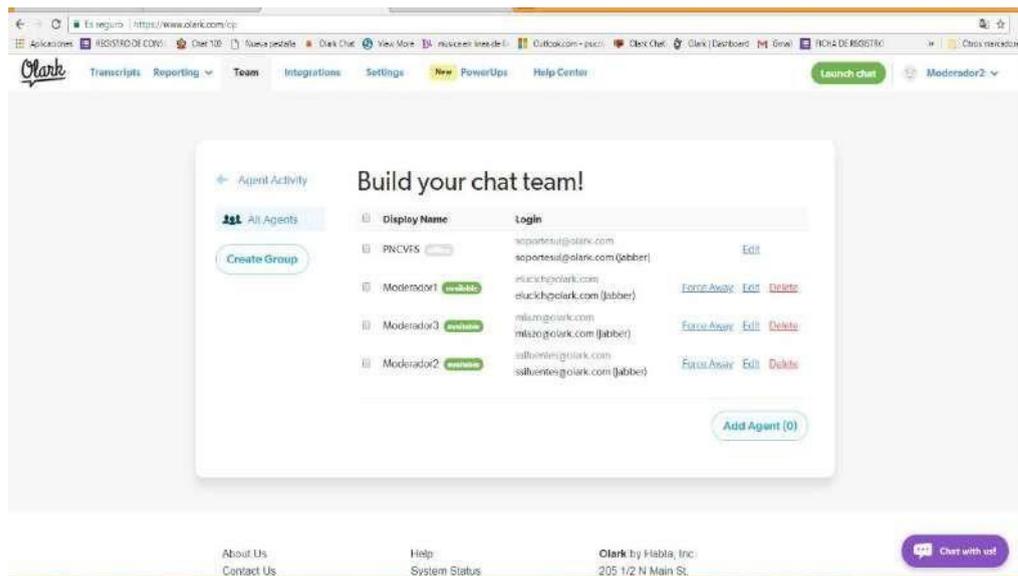


b) **Agent Activity**, en esta sesión se observa la productividad de los/as servidores/as.



#### 4. TEAM

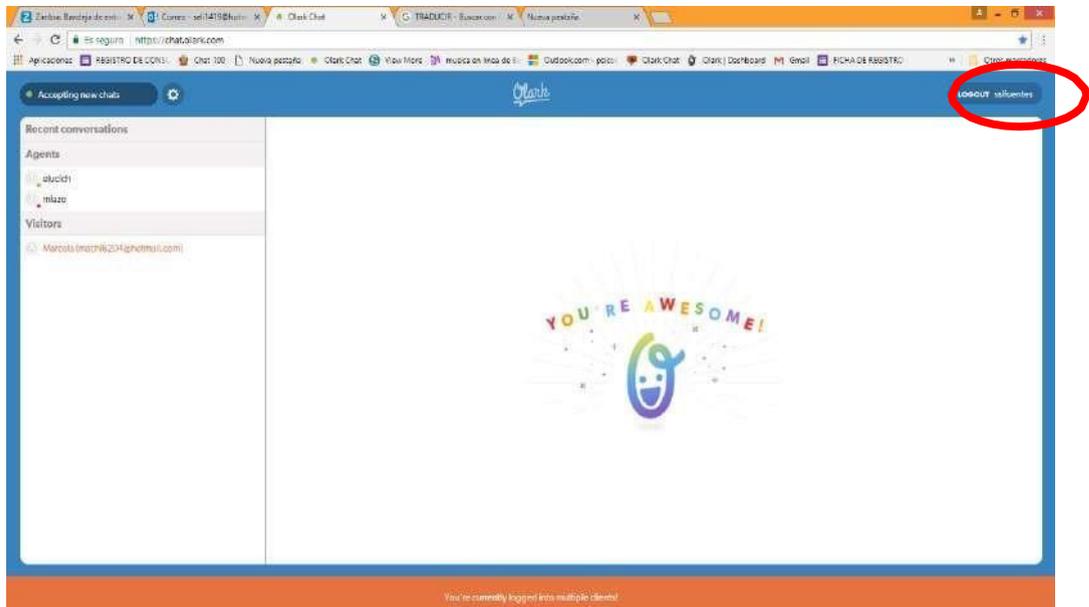
En esta sesión, se visualiza cuando los moderadores, están conectados a la plataforma, si es así, se pone de color verde, tal como se muestra en la imagen adjunta.



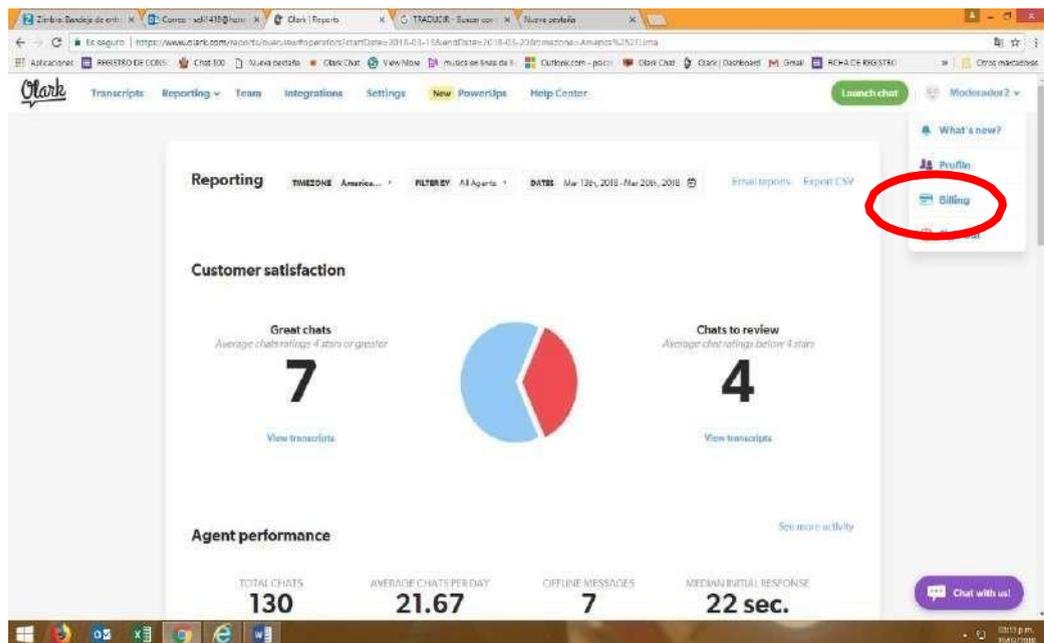
#### 5. SALIR DE LA PLATAFORMA

Cuando el/la moderador/a se encuentra en la plataforma del Chat 100 y desee salir de ella, debe seguir los siguientes pasos:

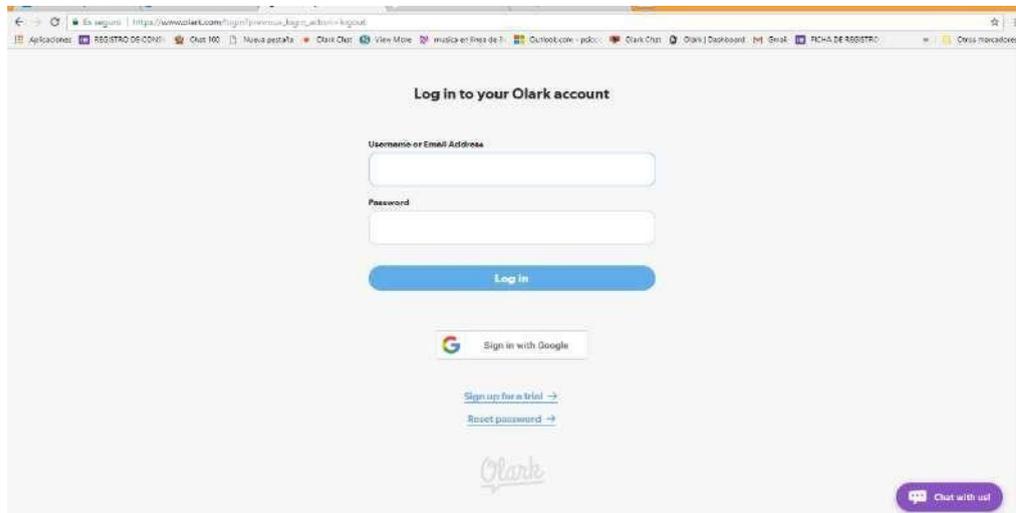
a) Debe dirigir el mouse hacia el lado derecho del monitor y darle click a la opción de **LOGOUT**.



a) Luego saldra una ventana, con tres opciones, una de ella es la palabra **SIGN OUT**, al dar click se cerrará la sesión.



- b) Finalmente, saldrá una imagen como la que se muestra en la parte inferior, esto indica que el/la moderador/a salió satisfactoriamente de la plataforma.



## ANEXO N° 3

### PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO DE LAS PERSONAS USUARIAS AL SERVICIO PREVENTIVO CHAT 100

#### 1. Rutas de acceso al Chat 100 para los/las usuarios/as

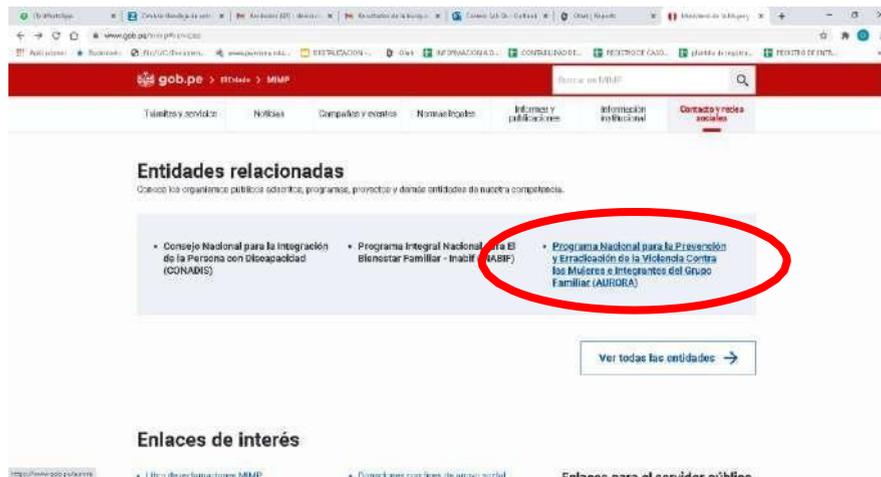
El ingreso de los/as usuarios/as se realiza a través de dos rutas:

##### a) Ruta 1: a través de la página web del MIMP

Se ingresará a través del sitio web del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables-MIMP: [www.gob.pe/mimp](http://www.gob.pe/mimp)



Luego, se dirige a la opción **Link de interés** y le da clic en la opción Programa Nacional AURORA.



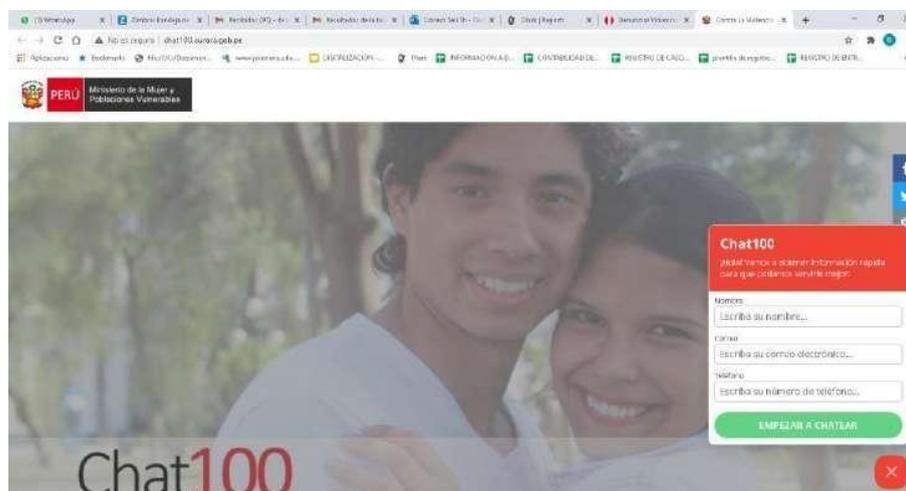
Finalmente, se ingresa al portal del Programa Nacional AURORA y se da clic a la opción **Chat 100**.

b) Ruta 2: escribir en el explorador la palabra “Chat 100”

Se puede ingresar al Chat 100 a través de cualquier explorador de internet, escribiendo **Chat 100** y dando clic en la primera opción de búsqueda.

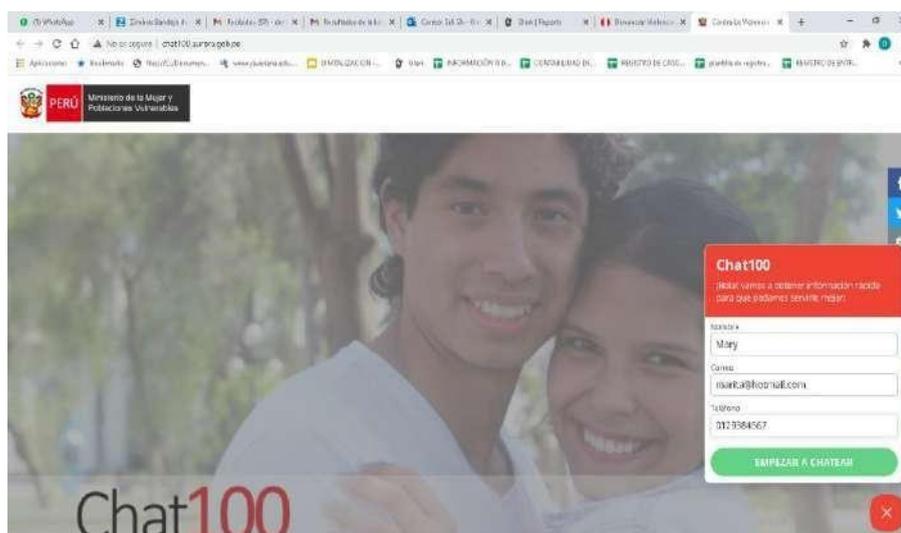


Se da clic a la ventana verde donde dice “iniciar Chat 100”, se abre la plataforma directamente del Chat 100.

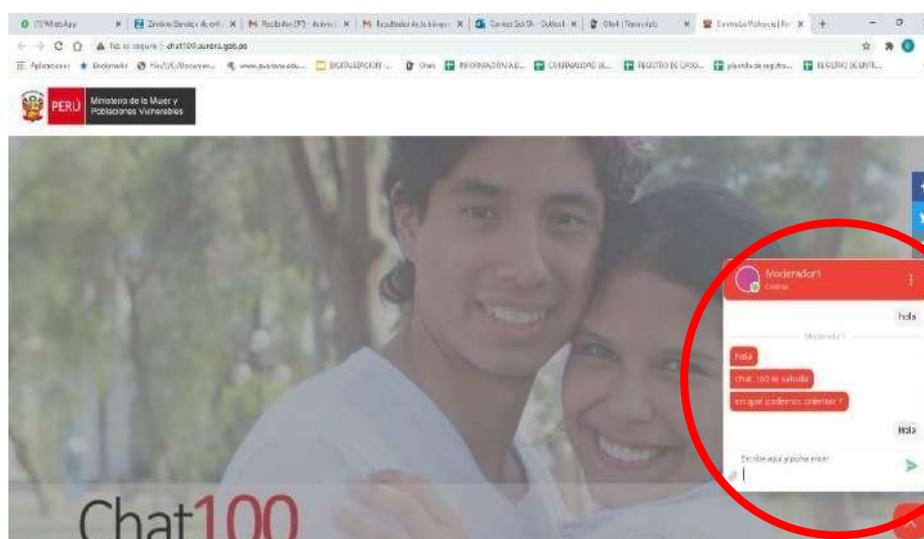


## 2. Pasos para ingresar al Chat 100 y dar inicio a la conversación:

Luego de escoger una de las dos rutas para ingresar al servicio, ya se puede iniciar la conversación con los y las servidores/as de Chat 100. Para ello, debe ingresar los datos en la ventana que se visualiza en la parte inferior derecha, uno de los datos es el **nombre o seudónimo, correo electrónico y número de teléfono**; éstos datos son necesarios e indispensables para ingresar. Luego de completar dicha información, debe dar clic en **Empezar** para hacer su consulta.

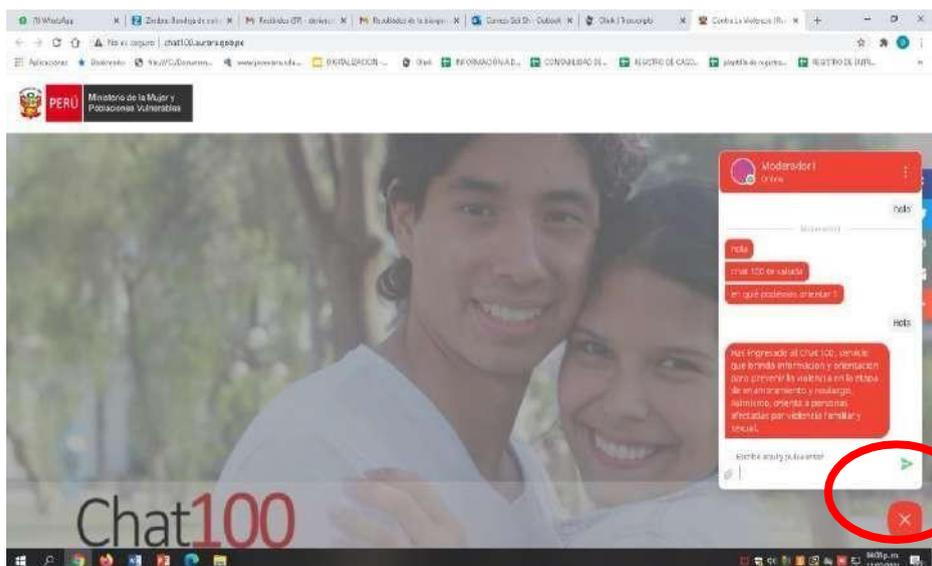


Tras haber ingresado los datos (nombre o seudónimo, correo electrónico y teléfono) la persona que consulta puede conversar con el/la servidor/a.



### 3. Cierre del Chat 100 para los/las usuarios/as

La persona usuaria antes de retirarse tiene la opción (si desea) de completar una encuesta y luego cerrará la sesión saliendo de la ventana, dándole un clic en la "X" que se encuentra en la parte inferior derecha de la página.



#### ANEXO N°4

### TIEMPO REFERENCIAL DE DURACIÓN DE LA CONVERSACIÓN, SEGÚN EL TIPO DE CONSULTA

Tiempo aproximado que se designa a cada consulta, según el tipo:

<b>CONSULTAS DE INFORMACIÓN SOBRE EL CHAT100, MIMP Y OTROS TEMAS</b>	<b>TIEMPO</b>
Conocer el Chat 100 y sus funciones	De 10 a 15 minutos
Información institución del MIMP/Programa Nacional AURORA	De 10 a 15 minutos
Alimentos	De 10 a 15 minutos
Filiación	De 10 a 15 minutos
Régimen de visitas	De 10 a 15 minutos
Tenencia	De 10 a 15 minutos
Abandono de hogar	De 10 a 15 minutos
Separación	De 10 a 15 minutos
Otros	De 10 a 15 minutos

<b>CONSULTAS DE SITUACIONES DE VIOLENCIA</b>	<b>TIEMPO</b>
Violencia física	15 a 20 minutos a más
Violencia psicológica	15 a 20 minutos a más
Violencia económica	15 a 20 minutos a más
Violencia sexual	15 a 20 minutos a más

<b>SITUACIONES DE RIESGO QUE PODRIAN GENERAR VIOLENCIA O SITUACIONES DE DUDAS EN EL ENAMORAMIENTO</b>	<b>TIEMPO</b>
Celos por enamorado/a o pareja	30 minutos a más
Control por enamorado/a o pareja	30 minutos a más
Pareja o ex pareja no acepta terminar la relación	30 minutos a más
Conflicto de pareja (desacuerdos)	30 minutos a más
Infidelidad de Pareja	30 minutos a más
Dudas en el enamoramiento	30 minutos a más
Problemas psicológicos	30 minutos a más
Conflicto familiar	30 minutos a más
Temas relacionados al enamoramiento	30 minutos a más
Otros	15 a 30 minutos

## ANEXO N° 5

### RESPUESTAS ADECUADAS QUE DEBE MANEJAR LAS/LOS SERVIDORAS/ES DEL CHAT 100

Se debe evitar las responder de manera abreviada y sin formalidad

	<b>RESPUESTA ADECUADA</b>	<b>RESPUESTA INADECUADA</b>
Saludo de Bienvenida	Buenos días/tardes/noches Buen día Bienvenido/a al Chat 100	¿Qué tal?
Inicio de la consulta	¿En qué podemos orientarle? ¿Cuál es su consulta?	Dime: ¿cómo estás, linda? ¿Para qué ingresas a la plataforma?
Durante la consulta (las preguntas variando de acuerdo a la conversación con la persona que ingreso)	¿Qué te preocupa? ¿Cuáles son las dudas que tienes? ¿A qué se debe que tienes aquellas dudas? ¿Cómo que te puedo ayudar? U otras de acuerdo a la ilación de la conversación sostenida respeto a una dificultad o inquietud que expresa la persona usuaria  Las preguntas deben ser enunciadas de manera empática	¿Eso sería todo?  No te entiendo, escribe mejor respuestas cortantes y que no expresen empatía.
Cierre de la consulta	¿Algo más necesitas? ¿Quedó clara la información? ¿Necesitas alguna información adicional? ¿Tienes alguna pregunta más?	El tiempo terminó, chau.  Estoy con otro usuario, no puedo atenderte más tiempo.

## ANEXO N° 6

### ACTUACIÓN FRENTE A PROBLEMAS TÉCNICOS EN LA PLATAFORMA DEL CHAT 100

La plataforma Chat 100 por ser un medio virtual puede presentar dificultades técnicas, ante ello se plantean estrategias a fin de aminorar las consecuencias que pueden presentarse.

Entre las situaciones que pueden generar problemas o crisis en el servicio son:

- Interrupción o corte del servicio de internet.
- Corte de fluido eléctrico en la sede central o general que causa la inoperatividad del servidor.
- Dificultades técnicas de la plataforma en sí (actualización del sistema). En algunas oportunidades son anunciados por el mismo sistema de la plataforma.
- Inoperatividad de los equipos de cómputo.

#### Abordaje

1. **Identificar:** Detectar el problema, reconociendo el nivel de impacto en la plataforma del Chat 100.
2. **Monitorear:** Permanecer alerta ante las situaciones secundarias que pueden repercutir ante la crisis.
3. **Comunicar:** Informar y coordinar con los/las responsables sobre el problema o situación crítica y las medidas a adoptar.
4. **Evitar:** la demora en informar y/o comunicar los hechos a las personas responsables correspondientes.

#### Coordinación ante dificultades técnicas

El/la servidor/a del Chat 100 que evidencia el problema debe informar inmediatamente a la responsable del Chat 100 y ella a su vez a los/las servidores/as responsables de las áreas técnicas.