



Resolución de la Dirección Ejecutiva

Nº 003-2022-MIMP-AURORA-DE

Lima, 10 de enero de 2022

VISTOS, las Notas D000107, D000662, D001272 y D001541-2021-MIMP-AURORA-UAP e Informes N° D000018, D000023-2021-MIMP-AURORA-UAP-MBR y D000004-2021-MIMP-AURORA-UAP-THJ emitidos por la Unidad de Atención y Protección; la Nota N° D001285-2021-MIMP-AURORA-UPPM e Informe N° D000028-2021-MIMP-AURORA-SMI-CCC emitidos por la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y, el Informe N° D000006-2022-MIMP-AURORA-UAJ emitido por la Unidad de Asesoría Jurídica del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual; y,



Firmado digitalmente por BARRIGA OZEJO Beishabet Olga FAU
20512807411 soft
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 10.01.2022 11:48:17 -05:00

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;



Firmado digitalmente por GARRIDO RENGIFO Patricia Milagros FAU
20512807411 soft
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 10.01.2022 11:54:17 -05:00

Que, mediante el artículo 1 del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, constituyéndose en el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el país, que establece la visión, principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público al servicio de la ciudadanía y el desarrollo del país;



Firmado digitalmente por EGOAVIL MAYORCA Maria Antonieta FAU
20512807411 soft
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 10.01.2022 12:39:43 -05:00

Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM se aprobó el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, cuyo concepto de “mejora de la atención a la ciudadanía” comprende el derecho de todo ciudadano, a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado;



Firmado digitalmente por SANTIVANEZ ANTO Gisella FAU
20512807411 soft
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 10.01.2022 12:43:26 -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 Ma...
FAU 20512807411 soft
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 10.01.2022 14:15:58 -05:00



Resolución de la Dirección Ejecutiva

Que, mediante 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, el artículo 57 del Manual de Operaciones señala 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 Centro Emergencia Mujer - CEM;

Que, en virtud a las disposiciones señaladas precedentemente, la Unidad de Atención y Protección ha elaborado una propuesta de *“Protocolo para la Atención a la Ciudadanía en los Servicios del Programa Nacional para la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar - AURORA”*, que tiene por objeto establecer procedimientos que deben observar los/las servidores/as que laboran en la atención a la ciudadanía que accede a los canales de comunicación de los servicios de atención del Programa Nacional AURORA;

Que, con los documentos de vistos se advierte que la propuesta cuenta con las opiniones favorables de la Unidad de Atención y Protección, de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y, de la Unidad de Asesoría Jurídica;

Que, en ese sentido, se estima pertinente emitir el acto que apruebe la propuesta de *“Protocolo para la Atención a la Ciudadanía en los Servicios del Programa Nacional para la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar - AURORA”*;

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

De conformidad con lo establecido 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 Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – AURORA*, 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 de Programa Nacional AURORA, aprobado por Resolución Ministerial N° 194-2021-MIMP;



Resolución de la Dirección Ejecutiva

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR el “Protocolo para la Atención a la Ciudadanía en los Servicios del Programa Nacional para la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar - AURORA”, que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

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

Artículo 3.- DISPONER la publicación de la presente Resolución y su Anexo en el Portal de Transparencia Estándar 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: 10.01.2022 14:16:13 -05:00

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES E INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR - AURORA



Firmado digitalmente por
ACEVEDO HUERTAS, Angela Maria
FAU 20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.01.2022 14:15:39 -05:00



Firmado digitalmente por EGOAVIL
MAYORCA, Maria Antonieta FAU
20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 30.12.2021 09:38:25 -05:00



Firmado digitalmente por BARRIGA
OZEJO, Betshabet Olga FAU
20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.12.2021 17:43:28 -05:00



Firmado digitalmente por GARRIDO
RENGIFO, Patricia Milagros FAU
20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.12.2021 18:46:03 -05:00



Firmado digitalmente por
SANTIVANEZ ANTO, Gisella FAU
20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 10.01.2022 13:10:59 -05:00

UNIDAD DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LOS SERVICIOS DEL
PROGRAMA NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA
CONTRA LAS MUJERES E INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR - AURORA**

Ministra de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP

Anahí Durand Guevara

Viceministra de la Mujer

María Pía Molero Mesía

**Directora Ejecutiva de la Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la
Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA**

Angela María Acevedo Huertas

Directora (e) de la Unidad de Atención y Protección

Betshabet Olga Barriga Ozejo

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP
Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo
Familiar - AURORA
Jr. Camaná 616 Lima
www.mimp.gob.pe/aurora

Presentación

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM señala como principio fundamental la orientación a la ciudadanía, lo que supone trascender de una visión tradicional del sector público, basada en la ley y en el poder monopólico del Estado, hacia una visión centrada en la atención de los servicios a la ciudadanía.

En efecto, se requiere que los servicios del Estado sean flexibles a fin que se adapten a la diversidad de las preferencias y demandas de la ciudadanía, asociadas a sus múltiples realidades sociales, económicas, culturales y territoriales; lo que será posible si sabemos escuchar y entender sus necesidades¹.

Una buena atención a la ciudadanía involucra prestar servicios de calidad y pasa por interiorizar que todas nuestras acciones o inacciones como servidores/as públicos/as, a lo largo del ciclo de la gestión pública, impactan en el servicio final que la entidad presta a la ciudadanía².

En la perspectiva de brindar un servicio de calidad a la ciudadanía se ha elaborado el “Protocolo para la Atención a la Ciudadanía en los Servicios del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA”, a fin de establecer las normas y procedimientos que deben observar los/as servidores/as públicos/as, que laboran en la atención de la ciudadanía, a través de los diferentes canales de atención en los servicios que brinda el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA. Se debe señalar que el presente documento no contiene pautas ni procedimientos para la resolución de quejas, consultas o reclamos sino que acoge a la ciudadanía brindado pautas u orientación para que estas sean absueltas ante la instancia correspondiente.

El Protocolo está dividido en tres (03) capítulos, el primero relacionado a los aspectos generales, que establece el encuadre de la aplicabilidad del protocolo, siendo relevante la definición de los enfoques, toda vez que coadyuvan con el análisis de la problemática, sus consecuencias y la forma de abordarlo. Del mismo modo, con los principios que ordenan las acciones que se ejecutan frente a la ciudadanía en la mayor medida posible, dentro de las posibilidades jurídicas y reales existentes³.

¹ Presidencia del Consejo de Ministros (2015), Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública.

² *Ibidem*.

³ Adaptado de Alexy, R. (1993). *Teoría de los Derechos Fundamentales*. Madrid: Centro de Estudios Constitucionales. p. 86.

El segundo capítulo, se detallan los procedimientos de atención a la ciudadanía a través de los canales de comunicación presencial, telefónica y virtual, constituyendo un conjunto de orientaciones conductuales y actitudinales para atender a la ciudadanía que actúa en nombre propio o en representación, con el objetivo de realizar trámites, solicitar información, orientación o servicios, en el marco de las competencias de la entidad. En el último capítulo se desarrolla el glosario y términos.

En ese sentido, las disposiciones establecidas en el *“Protocolo para la Atención a la Ciudadanía en los Servicios del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA”*, buscan contribuir a responder las necesidades de la ciudadanía, cambiando el paradigma *“si cumplo la ley hago bien mi trabajo”* por, *“hago bien mi trabajo si el/la ciudadano/a se siente bien atendido/a”*⁴.

⁴ Presidencia del Consejo de Ministros (2015), Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. Lima. P. 12.

Índice

Presentación

.....	2
Objetivo	6
Finalidad	6
Alcance	6
Base legal	6
CAPÍTULO I	9

Alcances Generales

.....	10
1.1. Población objetivo	10
1.2. Características de los servicios	10
1.3. Enfoques de la atención	10
1.3.1. Enfoque de Derechos Humanos	10
1.3.2. Enfoque de Género	10
1.3.3. Enfoque de Interculturalidad	11
1.3.4. Enfoque por demanda	11
1.4. Principios	12
1.4.1. Servicio a la ciudadanía	12
1.4.2. Igualdad y no discriminación	12
1.4.3. Focalizar la atención en la ciudadanía	12
1.4.4. Simplicidad	12
1.4.5. Multicanalidad	13
1.4.6. Legalidad	13
1.4.7. Calidad	13
1.4.8. Confiabilidad y seguridad	13
1.5. Derechos	14

CAPÍTULO II	15
Procedimiento de Atención a la ciudadanía	
.....	16
2.1. Pautas previas a la prestación del servicio	16
2.2. Pautas durante la prestación del servicio	16
2.3. Pautas posteriores a la prestación del servicio	18
2.4. Procedimiento de atención presencial	18
2.4.1. Recomendaciones generales	18
2.4.2. Ingreso a la entidad	18
2.4.3. Desarrollo de la atención	19
2.4.4. Atención preferencial	20
2.4.5. Correspondencia	22
2.5. Procedimiento de atención telefónica	22
2.5.1. Recomendaciones generales:	22
2.5.2. Inicio de la llamada	24
2.5.3. Durante la llamada	24
2.5.4. Al finalizar la llamada	25
2.6. Procedimiento de atención virtual	25
2.7. Flujograma de atención	27
2.8. Servicios involucrados	31
a) Centros Emergencia Mujer – CEM	31
b) Servicio de Atención Urgente – SAU	31
c) Centro de Atención Institucional - CAI	31
d) Hogares de Refugio Temporal – HRT	31
e) Línea 100	31
f) Estrategia Rural - ER	32
g) Chat 100	32
2.9. Disposiciones finales	32
CAPÍTULO III	33
Glosario y Términos	
.....	34

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES E INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR - AURORA

Objetivo

Establecer procedimientos que deben observar los/las servidores/as que laboran en la atención a la ciudadanía que accede a los canales de comunicación de los servicios de atención 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.

Finalidad

Estandarizar la atención a la ciudadanía, que accede a los canales de comunicación de los servicios de atención del Programa Nacional AURORA.

Alcance

El presente Protocolo es de aplicación obligatoria para los/las servidores/as que laboran en los servicios de atención del Programa Nacional AURORA que, por sus funciones, obligaciones o actividades, interactúan permanentemente o eventualmente con la ciudadanía.

Base legal

1. Constitución Política del Perú de 1993.
2. Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo
3. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
4. Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento, aprobado con Decreto Supremo N° 072-2003-PCM.
5. Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, modificado por la Ley N° 28496 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 033-2005-PCM.
6. Ley N° 28683, Ley que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.
7. Ley N° 28983, Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres.
8. Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.
9. Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP y modificado por Decreto Supremo N° 005-2021-MIMP.

10. Ley N° 30466, Ley que establece parámetros y garantías procesales para la consideración primordial del Interés Superior del Niño, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 002-2018-MIMP.
11. Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor; y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 024-2021-MIMP.
12. Ley N° 30687, Ley de Promoción de los Derechos de las Personas de Talla Baja y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 002-2019-MIMP.
13. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
14. Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, que aprueba los “Lineamientos de Organización del Estado”.
15. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
16. Decreto Supremo N° 008-2016-MIMP, que aprueba el “Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016 – 2021”.
17. 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.
18. 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 Decreto Supremo N° 009-2016-MIMP, modificado por Decreto Supremo N° 016-2021-MIMP.
19. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública.
20. Resolución Ministerial N° 066-2019-PCM, que modifica el artículo 2 de la R.M. N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública.
21. Resolución Ministerial N° 334-2014-MIMP, Manual de Organización y Funciones del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual.
22. Resolución Ministerial N° 015-2015-MIMP, que aprueba la “Guía para el uso del Lenguaje Inclusivo. Si no me nombras, no existo”.
23. Resolución Ministerial N° 081-2020-MIMP, que aprueba la Directiva N° 002-2020-MIMP, "Gestión de dispositivos legales y documentos normativos u orientadores elaborados en el pliego Mujer y Poblaciones Vulnerables".
24. Resolución Ministerial N° 100-2021-MIMP, que aprueba el Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer.
25. Resolución Ministerial N° 183-2021-MIMP, que aprueba la Directiva N° 012-2021-MIMP “Atención de pedidos de información y pedidos sobre Proyectos de Ley formuladas por Congresistas de la República al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables”.

26. 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.
27. Resolución Ministerial N° 208-2021-MIMP, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
28. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 124-2020-MIMP-AURORA-DE, que aprueba el “Código de Ética del Servidor y Servidora del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA”.
29. Resolución de 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

Alcances Generales

1.1. Población objetivo

Los/las ciudadanos/as que actúan en nombre propio o en virtud de representación y que acceden a los canales de atención a la ciudadanía en los servicios de atención del Programa Nacional AURORA, para realizar trámites, solicitar orientación, atención o información.

1.2. Características de los servicios

Los servicios del Programa Nacional AURORA, son especializados, gratuitos, articulados y de calidad para la orientación, atención, protección y reeducación frente a la violencia hacia las mujeres, integrantes del grupo familiar y violencia sexual, que respondan a la necesidad del público usuario.

1.3. Enfoques de la atención

Los enfoques son las maneras de ver las cosas o las ideas, y en consecuencia, también de tratar los problemas relativos a ellas⁵. En ese sentido, los/las servidores/as de los servicios del Programa Nacional AURORA deben observar los requerimientos de la ciudadanía desde los enfoques que permitan interpretar, analizar, actuar y brindar respuesta a lo petitionado.

1.3.1. Enfoque de Derechos Humanos

Establece que los derechos humanos son inherentes a todos los seres humanos sin distinción alguna, se centran en la dignidad intrínseca y el valor igual de todos y todas, son inalienables, no pueden ser suspendidos o retirados y deben ser ejercidos sin discriminación. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles. Este enfoque reconoce que el respeto, protección y promoción de los derechos humanos constituyen obligaciones primarias del Estado⁶.

1.3.2. Enfoque de Género

Reconoce la existencia de circunstancias asimétricas en la relación entre hombres y mujeres construidas sobre la base de las diferencias biológicas y sexuales que se constituyen en una de las causas principales de la violencia hacia las mujeres. Este enfoque debe orientar el diseño de las estrategias de intervención orientadas al logro de la igualdad de oportunidades entre hombres

⁵ Bunge, M. y Ardila, R. (2002). *Filosofía de la Psicología*. Barcelona: Ariel. p. 53.

⁶ Tomado del Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016-2021.

y mujeres⁷. Es una forma de mirar la realidad identificando los roles y tareas que realizan los hombres y las mujeres en una sociedad, así como las asimetrías en las relaciones de poder e inequidades que se producen entre ellos. Este enfoque permitirá diseñar estrategias de intervención orientadas al logro de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

1.3.3. Enfoque de Interculturalidad⁸

La interculturalidad como propuesta para la gestión y política pública pretende ser un proceso que le permita al Estado y a sus ciudadanos/as relacionarse desde el reconocimiento de las diferencias, respetándolas e incluyéndolas en las mismas posibilidades de desarrollo, procurando incentivar su participación en la sociedad y garantizando el ejercicio de sus derechos y acceso a oportunidades, por lo que supone que el Estado cuente con servicios públicos culturalmente pertinentes y libres de discriminación. *(Adaptado de Alvarado, 2002; GIZ, 2013; MINCU, 2014).*

Reconoce la necesidad del diálogo entre las distintas culturas que se integran en la sociedad peruana, de modo que permita recuperar, desde los diversos contextos culturales, todas aquellas expresiones que se basan en el respeto a la otra persona.⁹

1.3.4. Enfoque por demanda ¹⁰

Se requiere que el enfoque por oferta, existente en la actualidad, cambie a uno por demanda, centrado en las necesidades de la ciudadanía. Por lo que será necesario definir las prioridades e intervenciones de las entidades a partir de las necesidades ciudadanas, siendo el personal de las entidades públicas el agente del cambio, que impulse mejoras continuas en los procesos de gestión a fin de responder mejor a esas necesidades, con los recursos y capacidades disponibles. En esa línea, el enfoque por demanda debe tener las siguientes características: Estado orientado a las necesidades de la ciudadanía; calidad en la atención a la ciudadanía; implementación de buenas prácticas de atención a la ciudadanía; interculturalidad; género; generación de incentivos y reconocimiento; inclusivo; abierto; gestión por procesos y, simplificación administrativa.

⁷ Adaptado del artículo 3.1. del TUO de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

⁸ Adaptado de Ministerio de Cultura (2014), "Servicios Públicos con Pertinencia Cultural, Guía para la Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión de los Servicios Públicos".

⁹ Tomado del artículo 3.3. del TUO de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

¹⁰ Tomado del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública versión actualizada con enfoque de interculturalidad y de género. Edición 2015.

1.4. Principios

Los principios son normas que ordenan que algo se realice en la mayor medida posible, dentro de las posibilidades jurídicas y reales existentes¹¹. En esa perspectiva, los principios orientan el accionar de los/las servidores/as de los servicios del Programa para alcanzar el mayor grado de satisfacción en la ciudadanía.

1.4.1. Servicio a la ciudadanía¹²

Los servicios del Programa se organizan para responder mejor a las necesidades de la ciudadanía asegurando una prestación ágil, oportuna, efectiva y de calidad, para lograr resultados que impacten positivamente en el bienestar de la ciudadanía y en el desarrollo del país.

1.4.2. Igualdad y no discriminación

Implica que el/la servidor/a de los servicios del Programa brinden atención sin ningún tipo de distinción, exclusión o restricción basada en el sexo y que tenga por finalidad o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce y ejercicio de los derechos de las personas¹³.

1.4.3. Focalizar la atención en la ciudadanía ¹⁴

Define el modo de relacionamiento con la ciudadanía, priorizando sus características, demandas, necesidades y preferencias de los/as ciudadanos/as.

Significa que las demandas y sugerencias sean proactivamente consideradas en la toma de decisiones, es decir, en la planificación de nuevos servicios, en la mejora de los servicios ya existentes y en el establecimiento de prioridades en el diseño de las políticas públicas.

Se parte del reconocimiento de la diversidad de la ciudadanía y de que sus necesidades van transformándose a lo largo de la vida. La motivación a la hora de conectarse con los servicios del Programa para realizar trámites y gestiones es resolver su problemática de diversa naturaleza.

1.4.4. Simplicidad¹⁵

Implica que los trámites ante los servicios del Programa deberán realizarse de manera sencilla, eliminando toda complejidad innecesaria; es decir, con

¹¹ Alexy, R. (1993). *Teoría de los Derechos Fundamentales*. Madrid: Centro de Estudios Constitucionales. p. 86.

¹² Adaptado de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobado con D.S. N° 054-2018-MIMP-PCM.

¹³ Adaptado del artículo 2.1. del TUO de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

¹⁴ Adaptado del Modelo de Atención Ciudadana Primer Nivel de Atención AGESIC. Desarrollando el Uruguay digital. 2016.

¹⁵ Adaptado del Título Preliminar del TUO de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

requisitos racionales y proporcionales a los fines de defensa y protección de las personas afectadas por hechos de violencia contra la mujer, violencia contra integrantes del grupo familiar y violencia sexual.

1.4.5. Multicanalidad ¹⁶

Consiste en garantizar la oferta multicanal de la información y de los servicios en general, considerando los canales de preferencia de la ciudadanía para acceder a los mismos. Es necesario garantizar que la información y servicios ofrecidos por el Estado se encuentren disponibles en aquellos lugares donde la ciudadanía lo necesita, esto es en aquellos canales que, estando operativos, sean preferidos por cada ciudadano/a.

1.4.6. Legalidad

Las competencias de los servicios del Programa están plenamente justificadas y amparadas en la ley, lo que se refleja en sus normas de organización y funciones¹⁷. Así como en la implementación de acciones para satisfacer las necesidades de la ciudadanía en el marco del respeto a la constitución, la ley y el derecho.

1.4.7. Calidad

En los servicios del Programa es prioritario satisfacer las necesidades de la ciudadanía bajo estándares de eficiencia, eficacia y calidad haciendo uso racional de los recursos públicos para asegurar el cumplimiento de políticas, estrategias, metas y resultados.

Supone que el personal responsable de desarrollar e implementar las mejoras para la atención a la ciudadanía articule sus esfuerzos, bajo la premisa que él mismo es parte de un proceso, cuyas actividades se realizan con la misión de servir a la ciudadanía.

1.4.8. Confiabilidad y seguridad¹⁸

Los/las servidores/as de los servicios del Programa promueven las condiciones necesarias para generar confianza en la ciudadanía, de tal manera que contribuya al aumento y mejora de la participación, y el relacionamiento con ella.

En ese sentido, es necesario brindar información actualizada y única, vale decir que llegue a la ciudadanía con la misma información en todos los canales disponibles. Adicionalmente, se debe garantizar la confidencialidad de los datos que la ciudadanía proporciona en su relación con los servicios del Estado,

¹⁶ Adaptado del Modelo de Atención Ciudadana Primer Nivel de Atención AGESIC. Desarrollando el Uruguay digital. 2016.

¹⁷ Adaptado de los Lineamientos de Organización del Estado aprobado con D.S. N° 054-2018-MIMP-PCM.

¹⁸ Adaptado del Modelo de Atención Ciudadana Primer Nivel de Atención AGESIC. Desarrollando el Uruguay digital. 2016.

contribuyendo, además, a la generación de confianza por parte de los /las ciudadanos/as.

1.5. Derechos

- 1.5.1. 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.
- 1.5.2. Derecho a recibir atención en la que se preserve la intimidad, trato confidencial de la información que brinde y de los datos que pudieran permitir su identificación y localización.
- 1.5.3. Derecho a recibir atención con trato digno, respeto, comprensión y sensibilidad.
- 1.5.4. Derecho a recibir información y orientación completa, veraz, sencilla, comprensible y clara, exceptuándose la información que afecte la intimidad de las personas usuarias de los servicios o terceras.
- 1.5.5. Derecho a recibir atención que tome en cuenta las prácticas culturales y la lengua de cada ciudadano/a.
- 1.5.6. Derecho a presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito y obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para tal efecto.
- 1.5.7. Derecho a recibir asesoramiento sobre los trámites o requisitos que debe cumplir en sus procedimientos y conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite.
- 1.5.8. Obtener información sobre los horarios de atención al público, de manera visible, en las sedes de los servicios.

CAPÍTULO II

Procedimiento de Atención a la Ciudadanía

Procedimiento de Atención a la ciudadanía

Los protocolos son específicos para cada canal de comunicación: presencial, telefónica y virtual; no obstante, existen algunas consideraciones generales que son aplicables para todos durante el ciclo de la atención y que son importantes considerar para obtener mayor eficiencia, eficacia y calidad en la prestación del servicio, desde la percepción de la ciudadanía que actúa a nombre propio o en virtud de representación.

2.1. Pautas previas a la prestación del servicio

- a) La atención debe iniciarse a la hora establecida, los cambios de turno no deben afectar la provisión del servicio.
- b) Los espacios de atención deben encontrarse limpios, ordenados y contar con señalización externa que los identifique.
- c) Los equipos informáticos y otros para la atención al público deben encontrarse en buen estado y operativos.
- d) Garantizar el libre tránsito dentro de los ambientes de atención, evitando colocar objetos que obstruyan el acceso o tránsito.
- e) Colocar en un lugar visible los horarios y servicios que se ofrecen para facilitar la comprensión del alcance u otra información que sirva para orientar a la ciudadanía.
- f) Colocar en un lugar visible la disponibilidad de los canales de comunicación.
- g) Actualizar permanentemente la información que se le suministra a la ciudadanía que actúa a nombre propio o en virtud de representación.

2.2. Pautas durante la prestación del servicio

- a) Identificar a las personas que, conforme a ley, gozan de atención preferente.
- b) Ofrecer información oportuna, completa, clara y precisa sobre la prestación del servicio o sobre lo que requiera la ciudadanía, el trámite y los tiempos de espera.
- c) Evitar la solicitud repetitiva de documentos. Solicitar solo aquello que es necesario para la prestación del servicio.
- d) Tener materiales de apoyo, como una carpeta con información de las actividades de atención y prevención que realizan en el ámbito de su intervención.
- e) Evitar elementos distractores que afecten la calidad de la atención. En ese sentido, no está permitido ingerir alimentos, mantener equipos de audio encendidos, mantener comunicaciones personales vía correo electrónico, redes sociales o cualquier tipo de mensajería instantánea.

- f) En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que otro/a servidor /a supla la ausencia.
- g) En la atención de ciudadanos/as con conducta demandante, se sugiere:
 - i. Mantener una actitud tranquila, amigable, escucha activa, no cruzar los brazos y no perder el control. Si el/la servidor/a del servicio del Programa Nacional AURORA conserva la calma es probable que el/la ciudadano/a también se calme.
 - ii. Escuchar atentamente y sin interrumpir, las preocupaciones o dudas que el/la ciudadano/a exprese, si no son claras, hágale preguntas. Evitar cualquier tipo de discusión.
 - iii. Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme. Cabe precisar que la ciudadanía se queja de un servicio no de la persona.
 - iv. Cuidar el tono de la voz, lo que se dice es importante, pero también el cómo se dice. Que de una u otra manera reflejen que entienden su malestar o la causa del mismo.
 - v. Brindar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir, en el marco de las funciones de los servicios.
- h) Cuando la solicitud no es atendible en el servicio, informe directamente y brinde las explicaciones sobre las razones por las cuales se brinda esta respuesta. Se sugiere lo siguiente:
 - i. Explicar con claridad, sencillez, sin tecnicismos y cortesía los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
 - ii. Brindar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el/la ciudadano/a quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición. Asegúrese que la información fue entendida por el/la ciudadano/a.
 - iii. Al finalizar preguntar a el/la ciudadano/a si puede servirlo en algo más. Si no hay requerimientos adicionales, despídase cordialmente.
- i) Cuando se recibe un reclamo, se sugiere lo siguiente:
 - i. Escuchar con atención y sin interrumpir a la ciudadanía y formular las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el/la ciudadano/a está solicitando. Asumir responsabilidad, según corresponda y plantear alternativas de solución.
 - ii. Parafrasear o expresar que se le entiende. No intente ganar una discusión o hacer prevalecer su opinión.
 - iii. Explicar en primera instancia lo que puede hacer, los mecanismos a los que puede acceder para expresar su disconformidad o insatisfacción con el servicio y aquello que no puede hacer.
 - iv. Ejecutar la solución ofrecida.

2.3. Pautas posteriores a la prestación del servicio

- a) Hacer la retroalimentación con el/la ciudadano/a, sobre la calidad de su experiencia.
- b) Proporcionar información sobre los medios a los que puede acceder para conocer el estado del trámite o servicio solicitado.

2.4. Procedimiento de atención presencial

Permite el contacto de la ciudadanía con los/las servidores/as de los servicios con el fin de brindar información de manera personalizada frente a un trámite o servicio solicitado.

2.4.1. Recomendaciones generales

a) Presentación personal

Estar aseado/a y llevar vestimenta apropiada, limpia, arreglada y exhibiendo el fotocheck que identifica a el/la servidor/a del Programa Nacional AURORA.

b) Comportamiento

La atención a el/la ciudadano/a debe ser siempre respetuosa y cordial, tratarlo/a de usted. Asimismo, identificar si una persona necesita atención preferente. Brindar atención libre de estereotipos y prejuicios, considerando entre otras variables su edad y características socioculturales.

c) Lenguaje no verbal

Demostrar interés manteniendo siempre el contacto visual. En lo posible mantener una postura erguida, el cuello y los hombros relajados. Debe evitar llevarse las manos, a los bolsillos, cruzar los brazos y tocarse con frecuencia el rostro, la frente y el cabello.

d) Lenguaje verbal

El lenguaje verbal debe ser sencillo y el tono de voz acorde con lo que está diciendo, siendo necesario modular la voz ante diferentes situaciones y tener buena vocalización. Cuando el/la ciudadano/a ingresa al servicio debe saludarlo inmediatamente de manera amable, sin esperar que él o ella lo hagan primero.

2.4.2. Ingreso a la entidad

En caso cuente con personal de seguridad, la persona responsable del servicio o quien haga sus veces, le indicará realizar las siguientes acciones: abrir la puerta cuando el/la ciudadano/a se aproxime; hacer contacto visual; saludarlo/a

diciendo: *“Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”*. Asimismo orientar al ciudadano/a para que se dirija a la admisión o recepción y tratarlo de usted.

a) Atención en admisión o recepción

- i. Saludar amablemente diciendo: *“Bienvenido/a, mi nombre es (nombre, apellido y cargo)”*. Identificar el motivo por la cual acude al servicio.
- ii. Orientar al ciudadano/a sobre su requerimiento, tiempo de espera y sobre la zona en la que debe esperar para ser atendido por la persona responsable, según corresponda.
- iii. Si la persona recurrente es una autoridad debidamente acredita por mandato de la Ley, deberá comunicar inmediatamente al coordinador/a del servicio o quién haga sus veces, para la atención respectiva. Deberá identificar el motivo de la visita, informar sobre los servicios y brindar atención de acuerdo a la normatividad vigente.

2.4.3. Desarrollo de la atención

a) Contacto inicial

- i. Saludar amablemente haciendo contacto visual: *“Buenos días/tardes”, “Mi nombre es (nombre, apellido y cargo), ¿en qué le puedo servir?”*.
- ii. Agradecerle al ciudadano/a por el tiempo de espera, preguntar su nombre y usarlo para dirigirse a él o ella, anteponiendo *“Señor”* o *“Señora”*, no tutear.

b) Durante la atención

- i. Escuchar atentamente e identificar motivo de la visita, dedicarse en forma exclusiva a el/la ciudadano/a que están atendiendo.
- ii. Confirmar que entienden la necesidad de la ciudadanía con frases como: *“Entiendo lo que usted requiere...”*.
- iii. Si considera pertinente o necesario amplíe la información proporcionada o haga repreguntas. Asimismo, responda a sus preguntas y brinde toda la información u orientación que requiera de forma clara y precisa.
- iv. Si tiene que retirarse por un breve tiempo, debe explicar la razón por la cual tiene que hacerlo e informarle el tiempo aproximado que tendrá que esperar. Pedir permiso antes de retirarse y esperar la respuesta. Al regresar, agradecer por la espera. En el caso la persona no acepte, asegúrese que otro/a servidor/a del Programa Nacional AURORA supla la ausencia mientras deja el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo.
- v. Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, debe explicar la razón por la que no puede ser respondida inmediatamente, informar la fecha aproximada,

dependiendo de la complejidad de la solicitud, en la que se le brindará la respuesta y por que medio.

- vi. Si la solicitud no puede ser resuelta en el servicio, debe explicar por qué lo debe remitir a otra dependencia, indicarle adonde debe dirigirse, brindarle por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención, y si es posible, los requisitos o documentos que debe presentar y el nombre del/la servidor/a del servicio del Programa Nacional AURORA que lo atenderá.

c) Finalización del servicio

- i. Brindarle información a el/la ciudadano/a sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- ii. Preguntarle, como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle?
- iii. Despedirse amablemente, llamando a la persona usuaria por su nombre y anteponiendo el “señor” o “señora”
- iv. Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su inmediato superior.
- v. En los casos en los que se atendió a una autoridad debidamente acreditada por mandato de la Ley, el/la Coordinador/a o quien haga sus veces debe comunicar inmediatamente sobre la gestión realizada al inmediato superior.
- vi. Se llevará un registro en cuadernos Excel o físico con las consultas que reciba, consignando nombre de la persona consultante, fecha de ingreso, fecha de respuesta, profesional del servicio que absolvió la consulta y respuesta brindada a la ciudadanía.

2.4.4. Atención preferencial

Dispone la atención prioritaria a ciudadanos/as en situaciones particulares, como mujeres embarazadas, niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y personas de talla baja, en estas situaciones se debe proceder de la siguiente manera:

a) Personas adultas mayores o mujeres embarazadas

Una vez que la persona adulta mayor o mujer embarazada ingresa al servicio, el/la servidor/a del Programa Nacional AURORA debe dar preferencia a su atención; reciben atención sin que estos tengan que esperar.

b) La atención a niños, niñas y adolescentes

Tienen atención preferente sobre los demás ciudadanos/as, hay que escucharlos/as atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.

c) **Las personas en condición de discapacidad**

Recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:

- i. **Cuando la atención sea a personas con discapacidad auditiva, sordera o hipoacusias**, se debe hablar, articulando las palabras en forma clara, pausada y de frente a la persona, evitar cubrirse la boca o voltear la cara cuando habla, cuidar el lenguaje corporal. En caso no haya entendido lo referido por el/la ciudadano/a, pedirle que lo repita o lo escriba. Asimismo, brindarle por escrito las gestiones que tuviera que realizar, con letra clara y legible.

Por otro lado, de existir disposiciones para el uso de implementos de bioseguridad, entre ellos el uso de mascarilla, sin exponerse a posibles contagios, los/as servidores/as implementan mecanismos de protección, como el uso del protector facial, evitando de esta manera cubrirse la boca durante todo el proceso de atención a las personas con discapacidad auditiva, sordera o hipoacusia.

- ii. **Para atención a personas con sordo ceguera**, es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo del ciudadano/a, evitar tocar la cabeza o espalda. Asimismo, debe ponerse dentro del campo de visión de la persona recurrente, dado que no se sabe si conserva su capacidad visual, atender las sugerencias del acompañante acerca del método más afectivo para comunicarse. En caso la persona tenga audífono dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- iii. **La atención a personas con discapacidad física o motora**, atenderla en un espacio apropiado que no implique tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro. En los casos que el servicio este ubicado a partir del segundo piso y no cuenten con ascensor, deberá acondicionar un espacio en el primer piso para la atención respectiva.
- iv. **A las personas con discapacidad intelectual** se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos, ser paciente tanto al hablar como al escuchar. Asimismo, se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona,

evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el/la interlocutor/a. Confirmar que la información dada ha sido comprendida y tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

- d) **Para atención de personas de talla baja**, se debe buscar la forma de que el/la ciudadano/a y servidor/a del Programa Nacional AURORA queden a una altura adecuada para hablar y tratarlo según su edad cronológica. No se debe atender a el/la ciudadano/a parado frente a el/ella sino en un ambiente apropiado.

2.4.5. Correspondencia

- a) Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual. Puede decir: *“Buenos días/tardés, ¿en qué le puedo servir?”*.
- b) Preguntar a el/la ciudadano/a su nombre y usarlo para dirigirse a él o ella, anteponiendo *“Señor”, “Señora”*.
- c) Recibir los documentos que el/la ciudadano/a quiere presentar. Si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia a el/la ciudadano/a para lo que corresponda.
- d) Abrir el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- e) Registrar el documento.
- f) Sellar el documento e informar a el/la ciudadano/a el proceso que sigue en el servicio.
- g) Si el requerimiento no es competencia del servicio o va dirigido a otra entidad, en el menor tiempo posible informárselo a el/la ciudadano/a.

2.5. Procedimiento de atención telefónica

Es el procedimiento de atención a la ciudadanía, mediante el canal telefónico por el cual pueden solicitar orientación o información sobre los servicios de atención del Programa Nacional AURORA.

2.5.1. Recomendaciones generales:

- a) Establecer una relación personalizada, amable y respetuosa, considerando entre otras variables su edad y características socioculturales.
- b) Reconocer las necesidades de la persona que entabla contacto telefónico con los servicios del Programa Nacional AURORA.
- c) Establecer una comunicación en su lengua materna, clara y precisa, absteniéndose de utilizar terminología técnica.
- d) Solicitar en la primera ocasión el número telefónico de la persona usuaria, evitando la pérdida intempestiva de contacto.

- e) En los casos que el motivo de consulta es incompatible con la oferta del servicio, se le brinda información o se orienta a la persona para que tome contacto con la entidad que corresponda.
- f) El tiempo para el desarrollo de la llamada dependerá del motivo de consulta. No obstante, debe utilizarse un tiempo prudente para atender las necesidades de ciudadanía. Se debe tener en cuenta que las consultas extensas no resultan favorables para la consecución de los objetivos.
- g) Disponer de un listado de las direcciones y números telefónicos de las instituciones, programas, órganos y entidades.
- h) Evitar hablar con terceras personas, ingerir alimentos, tener encendido aparatos de audio, utilizar redes sociales mientras se está atendiendo una llamada.
- i) En la atención a personas adultas, hablar de usted, llamarla por el nombre con el que se identifica.
- j) En el caso de atención telefónica a niñas, niños y adolescentes considere lo siguiente¹⁹:
 - i. Utilizar una pronunciación correcta. No usar habla infantil.
 - ii. No adivinar lo que la/el niña/o o adolescente intenta decir. Si no puede entender un comentario, pídale a la niña, niño o adolescente que lo repita.
 - iii. La/el niña/o puede pronunciar algunas palabras de forma diferente a como lo hace el/la adulto/a o cuyo significado depende del contexto local. Si puede haber otra interpretación a lo que la/el niña/o dice, clarifique el significado de esa palabra con otra pregunta.
 - iv. Evite usar términos nuevos o complicados durante la entrevista, utilice los mismos términos de la niña, niño o adolescente.
 - v. Cuando la/el niña, niño o adolescente menciona a una persona específica, haga preguntas para asegurar que la identificación no sea ambigua.
 - vi. Use frases con sujeto-verbo-predicado.
 - vii. Pregunte un solo concepto por pregunta.
 - viii. No interrumpa a la niña, niño o adolescente cuando está contestando una pregunta.
 - ix. Evite preguntas múltiples; negativas; las que incluyen muletillas de comprobación; las que sugieren una respuesta determinada; incluidas las de formato sí/no; las que utilizan un lenguaje que anima a la invención. En niñas/os menores de seis (6) años de edad, las preguntas que incluyen por qué, cuándo y cómo.

¹⁹ Adaptado de Espeleta, Lourdes, La Entrevista Diagnóstica con Niños y Adolescentes. Editorial Síntesis S.A. Madrid 2001, pg. 27 - 28 y de Perpiñá Conxa, Manual de Entrevista Psicológica. Ediciones Pirámide, Madrid 2012, pg. 236 - 237.

- k) En la atención a personas LGTBI, brindar atención libre de estereotipos y prejuicios, respetando la identidad de género u orientación sexual.

2.5.2. Inicio de la llamada

- a) Saludo y bienvenida a el/la ciudadano/a.
- b) Identificar el servicio del Programa Nacional AURORA que recibe la llamada.
- c) Señalar nombre y apellido de el/la servidor/a del Programa Nacional AURORA.
- d) Pedir amablemente los datos de la persona consultante.
- e) Manifestar la disposición de servir con la frase, en qué podemos servirlo/a.

Decir, por ejemplo:

“Buenos días/tardes, (señalar el servicio del Programa: CEM, CAI, HRT) ..., la/lo saluda (nombre y apellido del servidor/a), con quién tenemos el agrado de comunicarnos y en qué podemos servirle”

2.5.3. Durante la llamada

- a) Escuchar atentamente, sin interrumpir, tomando nota de los puntos importantes.
- b) Escuchar con atención identificando la necesidad del/la ciudadano/a, aunque el motivo de la llamada no sea de competencia del servicio.
- c) Si está dentro de las funciones del servicio del Programa Nacional AURORA, absolver la consulta o brindar orientación con información clara, sencilla y completa respecto a los servicios que se brinda.
- d) La respuesta no debe contener información que colisionen con los principios y derechos que establece el presente Protocolo y documentos de gestión; u otros que afecten la intimidad personal y familiar de las personas usuarias de los servicios del Programa Nacional AURORA o terceras personas.
- e) Cerciorarse que la información llegó de forma correcta y verificar el cumplimiento de expectativas.
- f) En caso de no contar con información para brindar respuesta inmediata, se comunica que se realizarán las coordinaciones respectivas para alcanzar la información solicitada en el plazo más breve, cuidando de cumplir lo ofrecido.
- g) Cuando la consulta requiere un procedimiento o trámite que deba realizarse de manera presencial, deberá informarse respecto a los requisitos, indicar el lugar y horarios de atención en el servicio del Programa Nacional AURORA que corresponda.

2.5.4. Al finalizar la llamada

- a) Verificar con el/la ciudadano/a que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- b) Brindar información al/la ciudadano/a sobre lo que se va a hacer, y si queda alguna tarea pendiente.
- c) Preguntar si se tiene alguna consulta adicional y de no existir, despedirse amablemente y agradeciendo la comunicación.

Decir, por ejemplo:

“Gracias Sr./Sra./nombre/apellido, por la llamada al (servicio del Programa) que tenga un buen día”

- d) Permitir al/la ciudadano/a colgar primero.
- e) Si se tomó un mensaje para otro/a servidor/a del Programa Nacional AURORA, comunicar al/la ciudadano/a y verificar que la llamada fue devuelta y que se brindó respuesta.
- f) Se llevará un registro en cuadernos Excel o físico con las comunicaciones o consultas que reciba, consignando nombre de la persona consultante, fecha de ingreso, fecha de respuesta, profesional del servicio que absolvió la consulta y respuesta brindada a la ciudadanía.

2.6. Procedimiento de atención virtual

Es el procedimiento por el cual la ciudadanía solicita orientación, información y atención mediante correo electrónico, mediante el cual se absuelve consultas y comunicaciones respecto al procedimiento de atención en los servicios del Programa Nacional AURORA. Salvo que requiera de otro trámite, por el cual se orientará a la persona consultante sobre los requisitos, dirección y horario donde canalizar sus pedidos.

Dicha información se puede solicitar no necesariamente al correo electrónico institucional de la persona responsable del servicio (Coordinador/a), sino a cualquiera de los/as profesionales, según corresponda, los que deberán atender, trasladar y/o absolver la consulta, teniendo en consideración lo siguiente:

- a) Los correos electrónicos son contestados dentro de las 24 horas de recibida la comunicación, confirmando la recepción, absolviendo la consulta, o canalizando a otro servicio, según corresponda. Dependiendo del motivo o complejidad de la consulta esto es realizado por el/la Coordinador/a o quien haga sus veces o cualquiera de los/as profesionales del servicio.
- b) En el campo “Asunto”, definir el tema del mensaje.

- c) En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- d) En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación; entre ellas incluir a la persona responsable del servicio del Programa Nacional AURORA.
- e) Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”.
- f) El correo de respuesta inmediata debe tener el siguiente formato:

*Buenos días/ tardes Sr./Sra. (apellidos de la persona consultante):
Reciba el cordial saludo de (servicio del PN AURORA), y en atención a su consulta/comunicación le informamos que se realizarán las coordinaciones respectivas a fin de brindarle una respuesta a la brevedad posible.
Para cualquier coordinación puede comunicarse con nosotros a través del siguiente número telefónico...
Muchas gracias,

(servicio del PN AURORA)*

- g) El correo de respuesta a lo solicitado debe tener el siguiente formato:

*Buenos días/tardes Sr./ Sra. (apellido de la persona consultante):
Con relación a su consulta/comunicación, de acuerdo a la información remitida por (el servicio del PN AURORA), le brindamos la siguiente respuesta:

(incorporar respuesta breve, en lenguaje de fácil comprensión y concreta del servicio que evaluó la consulta, y que responda al motivo de consulta)

Esperamos quede conforme con la atención brindada.

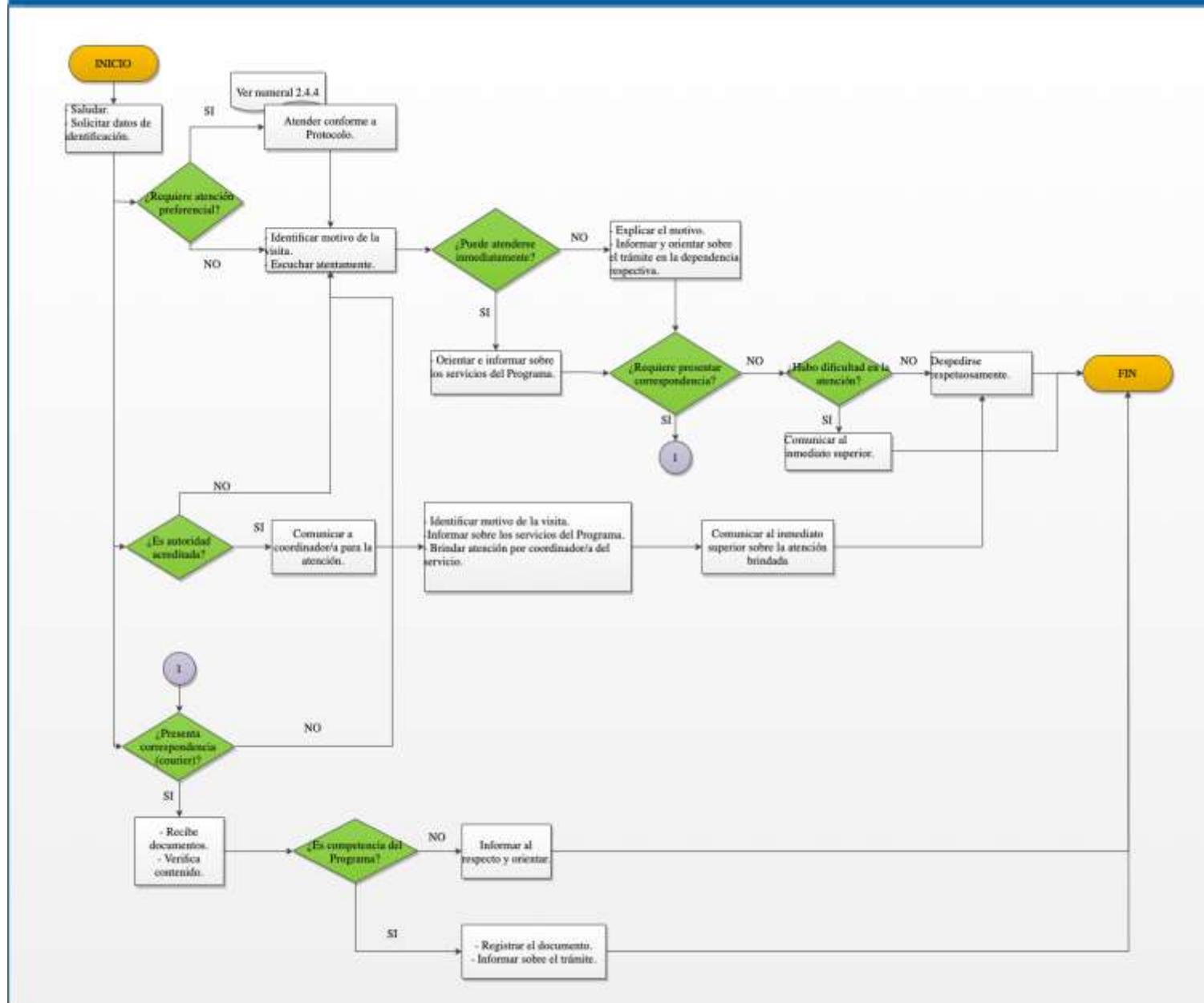
Muchas gracias,

(Servicio del PN AURORA)*

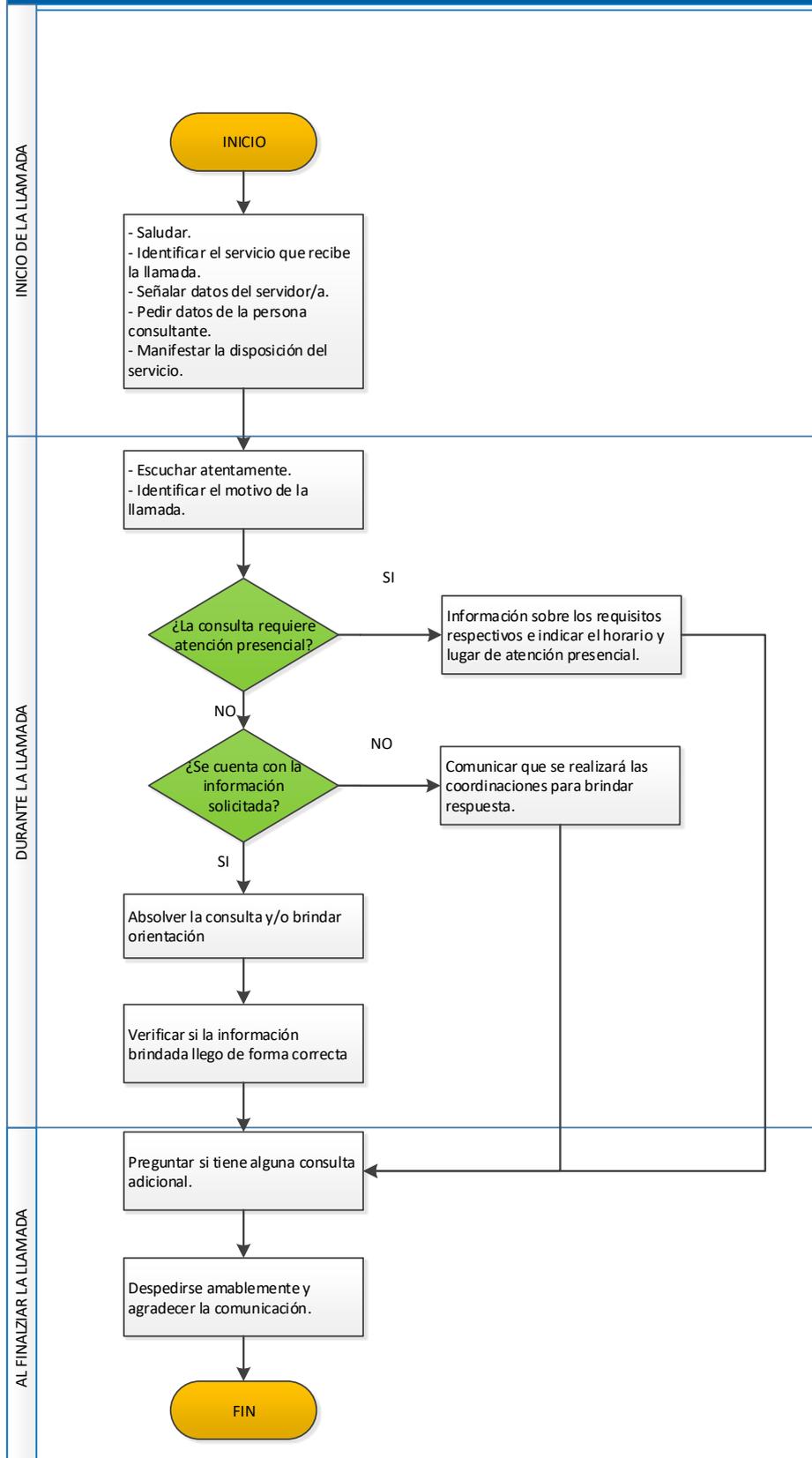
- h) Escribir en tono impersonal y no escribir más de 80 caracteres. No use mayúsculas sostenidas, negritas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- i) El/la servidor/a del servicio del Programa Nacional AURORA debe proporcionar mínimamente cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad, datos que son necesarios para que la ciudadanía lo/la identifique y ubique.

- j) Se llevará un registro en cuadernos Excel o físico con las comunicaciones o consultas que reciba, consignando nombre de la persona consultante, fecha de ingreso, fecha de respuesta, profesional del servicio que absolvió la consulta y respuesta brindada a la ciudadanía.

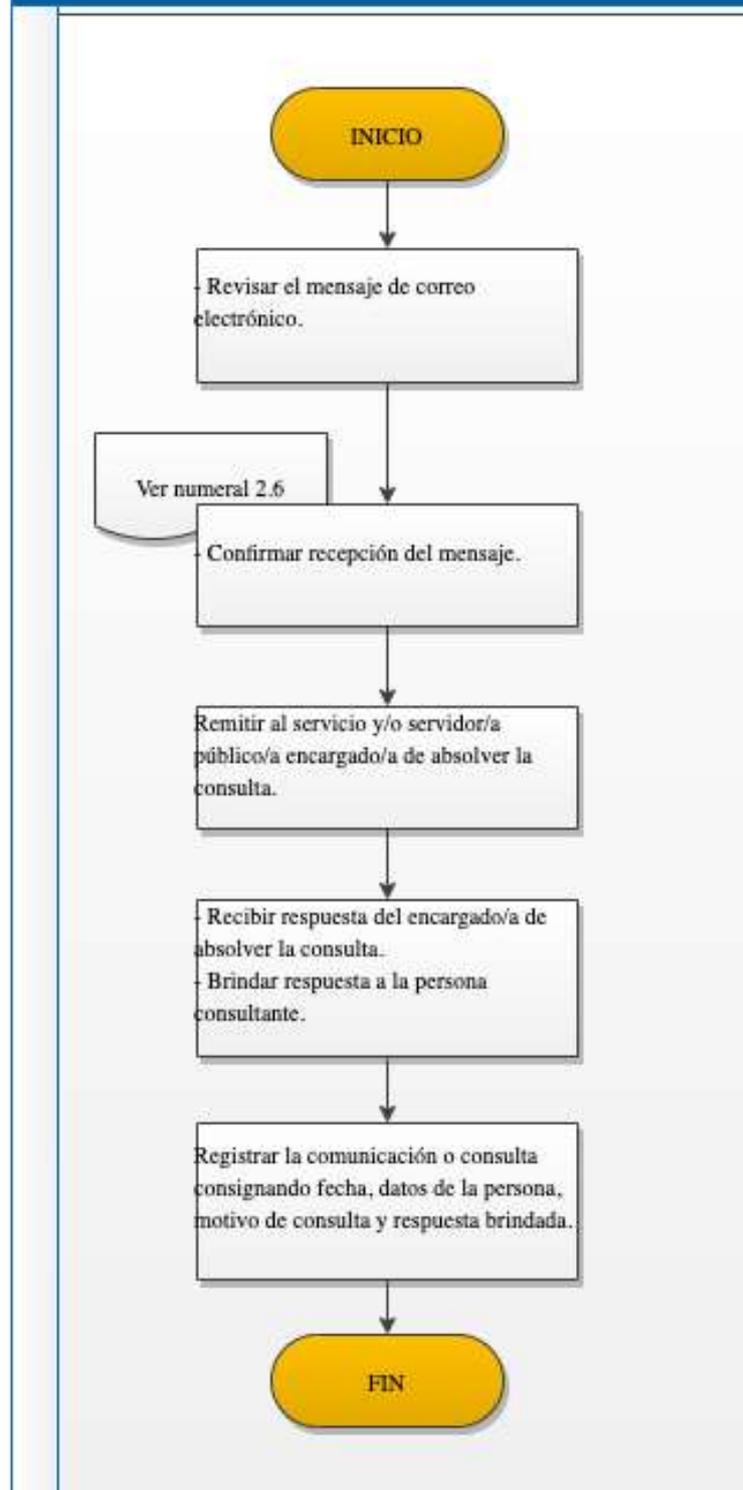
2.7. Flujograma de atención



FLUJOGRAMA PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA



FLUJOGRAMA PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL



2.8. Servicios involucrados

a) Centros Emergencia Mujer – CEM²⁰

Los Centros Emergencia Mujer son servicios públicos especializados, interdisciplinarios y gratuitos, que brindan atención integral para contribuir a la protección, recuperación y acceso a la justicia de las personas afectadas por hechos de violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar y violencia sexual. Realizan acciones de prevención de la violencia, y la promoción de una cultura democrática y respeto a los derechos humanos.

b) Servicio de Atención Urgente – SAU²¹

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.

c) Centro de Atención Institucional - CAI²²

Son centros públicos especializados, interdisciplinarios y gratuitos, que brindan atención integral para contribuir al cese de la conducta violenta del hombre sentenciado por violencia contra la pareja o en proceso de sanción, a través de la reeducación de sus creencias, percepciones, ideas y pensamientos sobre la mujer, teniendo como finalidad la protección de la víctima.

d) Hogares de Refugio Temporal – HRT²³

Llamados también Casa de Acogida, forman parte del Sistema de Atención Integral. Son lugares temporales para víctimas de violencia, brindan protección, albergue, alimentación y atención multidisciplinaria propiciando su recuperación integral.

e) Línea 100

²⁰ Resolución Ministerial N° 194-2021-MIMP, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional AURORA.

²¹ Idem

²² Ibidem

²³ Resolución Ministerial N° 194-2021-MIMP, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional AURORA.

Es un servicio 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 profesionales especializados en atender temas de violencia que posteriormente serán derivados a los Centros Emergencia Mujer (CEM) u otras instituciones que atienden la problemática.

f) Estrategia Rural - ER

Se implementa en distrito rurales de costa, sierra y selva del Perú, con la finalidad de contribuir al acceso a la justicia y derechos de la población de las zonas rurales, ámbitos de comunidades campesinas e indígenas y el derecho consuetudinario, bajo el pleno respeto de los derechos humanos.

g) Chat 100²⁴

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.

2.9. Disposiciones finales

- a) Está prohibido efectuar cobros, recibir sumas de dinero o regalos, de cualquier naturaleza u otros para beneficio propio, por el motivo que fuere, bajo responsabilidad.
- b) El presente Protocolo es aplicable de manera complementaria a las disposiciones contempladas en la normativa vigente u otros documentos de gestión del Programa Nacional AURORA.

²⁴ Resolución Ministerial N° 194-2021-MIMP, que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional AURORA.

CAPÍTULO III

Glosario y Términos

Glosario y Términos

- **Actitud**

La actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos²⁵. Los/las servidores/as públicos/as atienden a los/las ciudadanos/as con una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar, entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el/la ciudadano/a sino como el/la ciudadano/a, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

- **Atención a la ciudadanía**

La atención a la ciudadanía implica prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta a el/la ciudadano/a. Requiere flexibilidad para adaptarse a la diversidad de las preferencias y demandas de la ciudadanía, asociadas a sus múltiples realidades sociales, económicas, culturales y territoriales²⁶.

- **Atributos del buen servicio**

Un servicio de calidad a la ciudadanía debe cumplir con determinados atributos relacionados con las expectativas que la ciudadanía tiene sobre el servicio que necesita.

Respetuoso

Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias. Que se trate a la ciudadanía siendo conscientes que por el solo hecho de su naturaleza humana, es libre de auto determinarse y que, por tanto, sin juicios a su pensamiento y/o condición física, merece consideración y trato digno.

Amable

Brindar un servicio de manera afable, respetuoso y cortés pero también sincero.

²⁵ Diccionario de la Real Academia Española.

²⁶ Presidencia del Consejo de Ministros (2015), Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. Lima. P. 12.

Confiable

Actuar de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.

Empático

La capacidad de una persona para escuchar, entender, adaptarse y valorar adecuadamente las actitudes, necesidades y comportamientos de otra persona.

Incluyente

Brindar un servicio de calidad para todos los/as ciudadanos/as sin discriminaciones.

Oportuno

Cumplir los términos acordados con el/la ciudadano/a y en el momento adecuado.

Efectivo

El servicio recibe, analiza y resuelve el pedido realizado por la ciudadanía.

El servicio de calidad busca satisfacer las necesidades de la ciudadanía por lo tanto va más allá de la simple respuesta a la solicitud, supone comprender sus necesidades, lo que exige escuchar e interpretar sus necesidades.

Los/as ciudadanos/as requieren información y aprecian que se les brinde de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

Los/las servidores/as públicos/as, entonces, deben:

Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por el Programa para responder las peticiones ciudadanas.

Conocer los trámites y servicios que presta el Programa -incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención.

Seguir el procedimiento -el conducto regular- con aquellos temas que no pueda solucionar. Ante alguna dificultad para responder por falta de información, incompleta o errada debe comunicarlo al inmediato superior.

Bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de brindar un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

- **Canales de comunicación en los servicios**

Los canales de atención son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA a través de los cuales la ciudadanía que actúa en nombre propio o en representación, puede realizar trámites, solicitar información, orientación o servicios, sobre temas de competencia de la entidad.

- **Canal presencial**

Es el contacto personalizado de la ciudadanía, que actúa en nombre propio o en representación, con los/las servidores/as públicos/as que laboran en los servicios del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA, para realizar trámites o acceder a información u orientación de los servicios.

- **Canal telefónico**

Es el contacto verbal de la ciudadanía, que actúa en nombre propio o en representación, con los/las servidores/as públicos/as que laboran en los servicios del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – AURORA a través del medio telefónico que dispongan para tal fin con el objeto de acceder a información u orientación sobre los servicios.

- **Canal virtual**

Es el contacto virtual de la ciudadanía que actúa en nombre propio o en representación con los/las servidores/as públicos/as que laboran en los servicios del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA a través de la remisión de correo electrónico con el objeto de acceder a información, orientación o servicios.

- **Elementos comunes de los canales de comunicación²⁷**

Los canales de atención son espacios que utiliza la ciudadanía para realizar trámites o acceder a información, orientación o servicios, entre otros, relacionados con el quehacer del Programa Nacional para la Prevención y

²⁷ Adaptado de Departamento Administrativo de la Función Pública de Colombia. Protocolos de Servicio al Ciudadano. Colombia, octubre de 2017.

Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – AURORA, tenemos el atributo del buen servicio, actitud y lenguaje.

- **Lenguaje**

Los seres humanos a través del lenguaje verbal y no verbal, expresan sus necesidades y experiencias. En ese sentido, se debe considerar lo siguiente:

El lenguaje para hablar con los/las ciudadanos/as debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases como: *“con mucho gusto, ¿en qué le puedo servir?”*, siempre son bien recibidas.

Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.

Llamar al ciudadano/a por el nombre con el que se identifica, no importa si es distinto al que figura en su documento de identidad.

Evitar tutear al ciudadano/a.

- **Orientación a la ciudadanía**

Los procesos de orientación a la ciudadanía están relacionados con las actividades a través de las cuales la entidad brinda orientación o información sobre los procedimientos administrativos, servicios prestados en exclusividad y servicios no prestados en exclusividad. La orientación o información puede estar relacionada con los pasos a seguir, requisitos, costos, características, entre otros.²⁸

La orientación al ciudadano comprende comunicar a una persona aquello que no conoce sobre los servicios del Programa y que pretende conocer. También implica guiar a la ciudadanía que actúa en nombre propio o en virtud de representación que los requieran, respecto a los servicios del Programa, la ruta de atención, entre otros de su competencia y funciones.

- **Protección de datos personales y sensibles**

Los datos personales son toda información sobre una persona natural que la identifica o la hace identificable a través de medios que pueden ser razonablemente utilizados. Dentro de dicho concepto se encuentran los datos sensibles constituidos por los datos biométricos que por sí mismos pueden identificar al titular; datos referidos al origen racial y étnico; ingresos económicos, opiniones o convicciones políticas, religiosas, filosóficas o morales;

²⁸ Presidencia del Consejo de Ministros (2015), Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. Lima. P. 50.

afiliación sindical; e información relacionada a la salud o a la vida sexual. Dado el contenido de los datos sensibles, son objeto de especial protección salvo expreso consentimiento de la persona usuaria de los servicios, para promover su protección y acceso a la justicia.

- **Solicitudes de información**

La solicitud de información es un derecho constitucional por el cual la ciudadanía puede solicitar sin expresión de causa la información que requiera y a recibirla de cualquier entidad, en el plazo legal, con el costo que suponga el pedido. Exceptuándose las informaciones que afectan la intimidad personal y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional.

En cuanto a la solicitud de información por parte de las entidades, estas pueden solicitarla gratuitamente salvo aquella documentación prohibida²⁹ o que contenga información que afecte la intimidad personal o familiar de las personas usuarias de los servicios o terceras personas.

Asimismo, las entidades están prohibidas de solicitar toda aquella información o documentación que las entidades de la Administración Pública administren, recaben, sistematicen, creen o posean respecto de los/las usuarios/as o administrados/as que están obligadas a suministrar o poner a disposición de las demás entidades que las requieran para la tramitación de sus procedimientos administrativos y para sus actos de administración interna, de conformidad con lo dispuesto por ley, decreto legislativo o por Decreto Supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros³⁰.

Otras restricciones para el acceso a las solicitudes de información por parte de la ciudadanía, que a nombre propio o en representación, es la que impone la Ley de Protección de Datos Personales y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

El derecho de la ciudadanía de acceder a la información contenida en los expedientes administrativos se ejerce de acuerdo a lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, sin perjuicio de la vía procesal que el solicitante de la información decida utilizar para su exigencia en sede jurisdiccional.

²⁹ Tomado del art. 46 del Decreto Supremo 004-2019-JUS. TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

³⁰ *Ibidem*.

- **Trámites en los servicios del Programa**

Comprenden los pedidos verbales o escritos de la ciudadanía y personas usuarias de los servicios del Programa, que actúen a nombre propio o en representación, para obtener información o documentación generada en el marco del cumplimiento de sus funciones y competencias.

La atención al trámite se inicia con la recepción de la solicitud y finaliza con la notificación de la respuesta por parte del servicio de Programa al cual se presentó el pedido, dentro de un plazo razonable, acorde a lo establecido en el TUO de la Ley N° 27444.

Los/las servidores/as están obligados a guardar reserva de la información obtenida durante la atención. En ese sentido, ante un trámite de solicitud de información no podrán revelar, entregar o poner a disposición de terceros la documentación e información relacionada a los casos, salvo que se requiera para la defensa y protección de la persona afectada por hechos de violencia contra la mujer, integrantes del grupo familiar y violencia sexual³¹.

Solamente se brindará información acerca de los casos a solicitud de las autoridades debidamente acreditadas por mandato legal, respetando los plazos y el trámite previsto.

- **Transparencia y acceso a la información pública**

El procedimiento de acceso a la información, tiene una regulación especial que se aplica a las entidades de la Administración Pública. El sustento constitucional se encuentra en el inciso 5) del artículo 2° de la Carta Magna que dispone como derecho de la persona de solicitar sin expresión de causa la información que requiera y a recibirla de cualquier entidad, en el plazo legal, con el costo que suponga el pedido. Exceptuándose las informaciones que afectan la intimidad personal y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional.

El derecho al acceso a la información pública solo se puede limitar en las excepciones establecidas en los artículos 15, 16 y 17 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Ante solicitudes de información requeridas por los Congresistas de la República, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública establece que la

³¹ Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer, aprobado por Resolución Ministerial N° 100-2021-MIMP. P. 30.

facultad de solicitar información a las entidades públicas³² se rige por el artículo 96 de la Constitución Política del Perú, es decir, *solicitar por escrito a las entidades públicas los informes que estime necesarios para el cumplimiento de sus funciones. En ese sentido, deben solicitar por escrito la información expresando el interés público para el desempeño de sus funciones.*

Respecto a las solicitudes de información requeridas por otras entidades públicas se deberán regir por el deber de colaboración entre entidades, regulado en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS. Salvo la información que es requerida por la Defensoría del Pueblo, que tiene entre sus funciones constitucionales, supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía. Por tanto, existe la obligación de los servicios del Programa de colaborar con la Defensoría del Pueblo cuando esta lo requiera, y siempre y cuando no colisione con la protección de datos sensibles de las personas usuarias de los servicios, de terceras personas, y que no afecte su intimidad personal y familiar.

³² Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 072-2003-PCM y sus modificatorias.