



Resolución de la Dirección Ejecutiva

N° 336-2021-MIMP-AURORA-DE

Lima, 31 de diciembre de 2021

VISTOS: El Informe N° D000025-2021-MIMP-AURORA-UAP-APR y la Nota N° D0001547-2021-MIMP-AURORA-UAP emitidos por la Unidad de Atención y Protección; el Informe N° D000040-2021-MIMP-AURORA-SMI emitido por la Subunidad de Modernización Institucional y la Nota N° D0001630-2021-MIMP-AURORA-UPPM, emitida por la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y, el Informe N° D000876-2021-MIMP-AURORA-UAJ, emitido por la Unidad de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, el 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 y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA, la 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 y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 194-2021-MIMP, este Programa es una Unidad Ejecutora del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables; en cuyo artículo 1 establece que tiene como finalidad contribuir con erradicación de la violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual;

Que, la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar, tiene por objeto prevenir, erradicar y sancionar toda forma de violencia producida en el ámbito público o privado contra las mujeres por su condición de tales, y contra los integrantes del grupo familiar; en



Firmado digitalmente por BARRIGA OZEJO Betshabet Olga FAU 20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 31.12.2021 11:36:48 -05:00



Firmado digitalmente por EGOAVIL MAYORCA Maria Antonieta FAU 20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 31.12.2021 11:58:37 -05:00



Firmado digitalmente por SANTIVANEZ ANTO Gisella FAU 20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 31.12.2021 12:05:25 -05:00



Firmado digitalmente por ACEVEDO HUERTAS Angela Maria FAU 20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 31.12.2021 14:13:12 -05:00



Resolución de la Dirección Ejecutiva

especial, cuando se encuentran en situación de vulnerabilidad, por la edad o situación física como las niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad;

Que, a través, de la Nota N° D0001547-2021-MIMP-AURORA-UAP, la Unidad de Atención y Protección traslada el Informe N° D000025-2021-MIMP-AURORA-UAP-APR mediante el cual se remite la propuesta de “Lineamientos para la atención y prevención en los servicios del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar AURORA, a personas trabajadoras y trabajadores del hogar afectadas por violencia en el marco de la Ley N°30364, o por violencia sexual”, indicando que la misma cuenta con la conformidad de la Unidad de Articulación de Servicios de Prevención, Atención y Protección y de la Unidad de Prevención;

Que, mediante la Nota N° D001630-2021-MIMP-AURORA-UPPM y el Informe N° D000040-2021-MIMP-AURORA-SMI, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización emite opinión favorable para la aprobación de la propuesta de Lineamientos;

Que, mediante Informe N° D00876-2021-MIMP-AURORA-UAJ, la Unidad de Asesoría Jurídica emite opinión legal favorable respecto de la aprobación de la propuesta formulada por la Unidad de Atención y Protección;

Con las visaciones de la Unidad de 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 del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – AURORA, aprobado por Resolución Ministerial N° 194-2021-MIMP;



Resolución de la Dirección Ejecutiva

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR los "Lineamientos para la atención y prevención en los servicios del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar AURORA, a personas trabajadoras y trabajadores del hogar afectadas por violencia en el marco de la Ley N°30364, o por violencia sexual", 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: 31.12.2021 14:13:54 -05:00



PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Viceministerio de la Mujer

Programa Nacional Aurora

LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y PREVENCIÓN EN LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Y LOS INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR – AURORA, A PERSONAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES DEL HOGAR AFECTADAS POR VIOLENCIA EN EL MARCO DE LA LEY N° 30364, O POR VIOLENCIA SEXUAL



Firmado digitalmente por BARRIGA OZEJO Betshabet Olga FAU
20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 30.12.2021 17:34:31 -05:00



Firmado digitalmente por GARRIDO RENGIFO Patricia Milagros FAU
20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 30.12.2021 17:53:01 -05:00



Firmado digitalmente por TRELLES CABRERA Mariela FAU
20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 30.12.2021 18:08:45 -05:00



Firmado digitalmente por EGOAVIL MAYORCA Maria Antonieta FAU
20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 30.12.2021 23:09:00 -05:00



Firmado digitalmente por SANTIVANEZ ANTO Gisella FAU
20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 31.12.2021 12:05:52 -05:00



Firmado digitalmente por ACEVEDO HUERTAS Angela Maria FAU
20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 31.12.2021 14:21:03 -05:00

LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y PREVENCIÓN EN LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Y LOS INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR – AURORA, A PERSONAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES DEL HOGAR AFECTADAS POR VIOLENCIA EN EL MARCO DE LA LEY N° 30364, O POR VIOLENCIA SEXUAL

Formulado por: Unidad de Atención y Protección

I. OBJETIVO

Establecer criterios técnicos para la actuación de los/las servidores/as en atención y prevención de los servicios del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar – AURORA (en adelante, Programa Nacional AURORA), a personas trabajadoras y trabajadores del hogar afectadas por hechos de violencia en el marco de la Ley N° 30364, o por violencia sexual.

II. FINALIDAD

Optimizar las acciones de atención y prevención de los servicios del Programa Nacional AURORA, a personas trabajadoras y trabajadores del hogar afectado por hechos de violencia en el marco de la Ley N ° 30364, o por violencia sexual.

III. JUSTIFICACIÓN

La Constitución Política del Perú establece en el artículo 23 que ninguna relación laboral puede limitar el ejercicio de los derechos constitucionales, ni desconocer o rebajar la dignidad del trabajador; asimismo, determina en el artículo 26 del mismo cuerpo normativo que en la relación laboral se respeta, entre otros, el principio de igualdad de oportunidades sin discriminación.

El Convenio N° 189 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Convenio sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos, ratificado por el Perú mediante Decreto

Supremo N° 030-2018-RE, y en vigor desde el 26 de noviembre de 2019, establece en el artículo 3 que todo miembro deberá adoptar medidas para asegurar la promoción y la protección efectivas de los derechos humanos de dichos trabajadores.

Las manifestaciones de violencias y discriminación que sufren las trabajadoras del hogar son múltiples como el hostigamiento sexual, violación sexual, violencia física, psicológica, económica, limitación de su libertad de movilizarse, discriminaciones por motivos de su etnia, clase, maternidad¹.

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP a través de un estudio² realizado con trabajadoras del hogar identificó que la violencia psicológica es el tipo de maltrato más común y recurrente y, también, es el más tolerado en un 72%; el insulto en un 44.4%, las amenazas de despido en un 31.5% y de descuento de sueldo el 27.8%, la prohibición de volver a tener contacto con sus familiares en un 22.2%. Asimismo, el 11% de las trabajadoras del hogar encuestadas señala haber sido víctima de maltrato físico en el último año. Los tipos de maltrato más frecuente fueron: empujones (51%), jalones de cabello (45%), puñetazos y bofetadas (36.4%). Por otro lado, el 28% de las encuestadas manifestó haber sufrido hostigamiento sexual. De este grupo, 41.4% recibió propuestas para tener relaciones sexuales. 24.1% de ellas informó haber recibido un trato hostil por su negativa. Adicionalmente, un 4% fueron víctimas de violación sexual por parte de empleador o de los hijos varones.

Los resultados del estudio del MIMP, revisión bibliográfica u otros documentos que visibilizan la problemática de violencia que atraviesan las personas trabajadoras y trabajadores del hogar, han servido de base para plantear estrategias y líneas de acción para atender y prevenir la violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y violencia sexual, y contribuyen con el acceso a la justicia, protección y recuperación.

En dicho marco el Programa Nacional AURORA, cuenta con servicios públicos especializados orientados a la intervención en la atención de personas afectadas por situaciones de violencia, así como en la ejecución de acciones preventivas, brindando atención integral y especializada a las mujeres víctimas de esta problemática.

¹ Lima, Ana y NUÑEZ, Elba. Violencia de Género en el Trabajo Remunerado del Hogar en América Latina y el Caribe: Experiencias, Voces, Acciones y Recomendaciones de las Organizaciones de Trabajadoras para Eliminarla. Recuperado el 1 de noviembre de 2021 de <https://idwfed.org/es/recursos/violencia-de-genero-en-el-trabajo-remunerado-del-hogar-en-america-latina-y-el-caribe-experiencias-voces-acciones-y-recomendaciones-de-las-organizaciones-de-trabajadoras-para-eliminarla/@@display-file/attachment>

² MIMP. Detrás del Mandil. Trabajadoras del hogar, víctimas de maltrato y hostigamiento sexual. Recuperado el 4 de noviembre de 2021 de https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/detras_del_mandil_mimdes.pdf

No obstante, resulta preciso implementar documentos técnicos complementarios dirigidos a las personas operadoras de los servicios del Programa Nacional AURORA, a fin de establecer criterios técnicos para su actuación en la atención y prevención a personas que se encuentra en estado de vulnerabilidad afectadas por hechos de violencia en el marco de la Ley 30364 o por violencia sexual, en las que se encuentran las personas trabajadoras y trabajadores del hogar.

En ese sentido, el presente documento normativo permite optimizar las acciones de atención y prevención de los servicios del Programa Nacional AURORA. Estamos convencidos que este instrumento es útil para todo el personal de los servicios en mención, así como para otras y otros profesionales que trabajan en la atención de mujeres afectadas por hechos de violencia, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual.

IV. BASE LEGAL

4.1. Constitución Política del Perú

Normativa internacional

- 4.2.** Resolución Legislativa N° 13282, que aprueba la Declaración Universal de Derechos Humanos.
- 4.3.** Decreto Ley N° 22128, que aprueba el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- 4.4.** Decreto Ley N° 22129, que aprueba el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- 4.5.** Resolución Legislativa N° 22231, que aprueba la Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- 4.6.** Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales - Protocolo de San Salvador.
- 4.7.** Resolución Legislativa N° 26583, que aprueba la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer- Convención Belém do Pará.
- 4.8.** Resolución Legislativa N° 25278, que aprueba la Convención sobre los Derechos del Niño.

- 4.9.** Resolución Legislativa N° 23432, que aprueba la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer- CEDAW.
- 4.10.** Convenio 189, Convenio sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos.
- 4.11.** Protocolo relativo al Convenio 29 sobre el trabajo forzoso, 1930.

Leyes

- 4.12** Ley N° 27337, Ley que aprobó el Código de los Niños y Adolescentes y sus modificaciones.
- 4.13** Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública, modificado por la Ley N° 28496, y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo 03-2005-PCM.
- 4.14** Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual y modificatorias, y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo 010-2003-MIMDES.
- 4.15** Ley N° 28950, Ley Contra la Trata de Personas y el Tráfico Ilícito de Migrantes.
- 4.16** Ley N° 28983, Ley de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres.
- 4.17** Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.
- 4.18** Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y modificatorias, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP y modificatorias.
- 4.19** 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 06-2016-MIMP, modificado por Decreto Supremo 04-2019-MIMP.
- 4.20** Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 024-2021-MIMP.
- 4.21** Ley N° 30838, Ley que modifica el Código Penal y el Código de Ejecución Penal para fortalecer la prevención y sanción de los delitos contra la libertad e indemnidad sexual.
- 4.22** Ley N° 30963, Ley que modifica el Código Penal respecto a las sanciones del delito de explotación sexual en sus diversas modalidades y delitos conexos, para proteger con especial énfasis a las niñas, niños, adolescentes y mujeres.
- 4.23** Ley N° 31047, Ley de las trabajadoras y trabajadores del hogar y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-2021-TR.
- 4.24** Ley N° 31146, Ley que modifica el Código Penal, el Código Procesal Penal y la Ley 28950, Ley contra la trata de personas y el tráfico ilícito de migrantes, con la

finalidad de sistematizar los artículos referidos a los delitos de trata de personas y de explotación, y considerar estos como delitos contra la dignidad humana.

- 4.25** Ley N° 31156, Ley Que Modifica El Artículo 15 De La Ley 30364, Ley Para Prevenir, Sancionar Y Erradicar La Violencia Contra Las Mujeres Y Los Integrantes Del Grupo Familiar, Habilitando Permanentemente El Uso De Canales Tecnológicos Para Denunciar Hechos De Violencia.

Decretos Legislativos

- 4.26** Decreto Legislativo N° 635, que aprueba el Código Penal y sus modificatorias.
- 4.27** Decreto Legislativo N° 957, que aprueba el Código Procesal Penal y sus modificatorias.
- 4.28** Decreto Legislativo N° 1098, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
- 4.29** Decreto Legislativo N° 1297, para la Protección de las niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos; y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo 01-2018-MIMP.
- 4.30** Decreto Legislativo N° 1410, que incorpora el delito de acoso, acoso sexual, chantaje sexual y difusión de imágenes, materiales audiovisuales o audios con contenido sexual al Código Penal y modifica el procedimiento de sanción del Hostigamiento Sexual.

Decretos Supremos

- 4.31** Decreto Supremo N° 008-2016-MIMP, que aprueba el Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016 – 2021.
- 4.32** Decreto Supremo N° 002-2018-JUS que aprueba el Plan Nacional de Derechos Humanos 2018-2021.
- 4.33** Decreto Supremo N° 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”.
- 4.34** 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.
- 4.35** Decreto Supremo N° 029-2018-PCM, que aprueba el Reglamento que regula las Políticas Nacionales

- 4.36** Decreto Supremo N° 008-2019-SA, que aprueba el Protocolo de actuación conjunta entre los Centros Emergencia Mujer – CEM y los Establecimientos de Salud - EE.SS. Para la atención de las personas víctimas de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, en el marco de la Ley N° 30364 y personas afectadas por violencia sexual.
- 4.37** Decreto Supremo N° 008-2019-MIMP, que aprueba la Política Nacional de Igualdad de Género.
- 4.38** Decreto Supremo N° 009-2019-MC, que aprueba Lineamientos para incorporar el enfoque intercultural en la prevención, atención y protección frente a la violencia sexual contra niñas, niños, adolescentes y mujeres indígenas u originarias
- 4.39** Decreto Supremo N° 012-2019-MIMP, que aprueba el Protocolo Base de Actuación Conjunta en el ámbito de la atención integral y protección frente a la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.
- 4.40** Decreto Supremo N° 018-2019-MIMP, Decreto Supremo que modifica el Decreto Supremo N° 008-2001-PROMUDEH y crea en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – AURORA, antes Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer.
- 4.41** 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.
- 4.42** Decreto Supremo N° 008-2020-JUS, que aprueba el Protocolo de actuación conjunta entre los Centros Emergencia Mujer y los Servicios de Defensa Pública para la atención legal gratuita a víctimas de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, en el marco de la Ley 30364 y materias conexas.
- 4.43** Decreto Supremo N° 015-2021-MIMP, que aprueba los Lineamientos para la Transversalización del Enfoque de Género en la Gestión Pública.

Resoluciones Ministeriales, Directorales y otras resoluciones

- 4.44** Resolución Ministerial N° 015-2015-MIMP, Guía para el uso del Lenguaje Inclusivo.
- 4.45** Resolución Ministerial N° 102-2016-MIMP, que declara de interés sectorial la atención de la problemática de las y los trabajadoras/es del hogar frente a actos de discriminación y de violencia de género; así como de la protección de niños, niñas y adolescentes que realizan trabajo doméstico.
- 4.46** Resolución Ministerial N° 801-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Sanitaria N° 114-MINSA/2020/DIGESP, “Directiva Sanitaria para la estandarización de los

parámetros técnicos para la evaluación de la afectación psicológica en casos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar, en el marco de la ley N° 30364”.

- 4.47** 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.
- 4.48** Resolución Ministerial N° 100-2021-MIMP, que aprueba el “Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer”.
- 4.49** Resolución Ministerial N° 181-2021-MIMP “Protocolo de Atención Línea 100”.
- 4.50** Resolución de Dirección Ejecutiva N° 181-2021-MIMP-AURORA-DE que aprueba el “Protocolo de atención del servicio preventivo CHAT 100”
- 4.51** 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.
- 4.52** 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.
- 4.53** 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 por el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA”.

V. ALCANCE

Los presentes lineamientos son de aplicación y cumplimiento obligatorio por parte de los/las servidores/as que laboran en todos los servicios del Programa Nacional AURORA del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, en el ámbito de sus funciones y competencias.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1. DEFINICIONES: Para efectos de la comprensión de los presentes lineamientos es pertinente precisar las siguientes definiciones:

Trabajo del hogar: Es la ocupación profesional que se entiende como la realización de labores propias del desenvolvimiento de la vida de un hogar y conservación de una casa habitación, siempre que no importen negocio o lucro económico directo para la persona empleadora del hogar o sus familiares. Se prestan de manera subordinada e incluyen tareas domésticas, tales como la limpieza, cocina, ayudante de cocina, lavado, planchado, asistencia, mantenimiento, cuidado de niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas enfermas, personas con discapacidad u otras personas dependientes del hogar, cuidado de mascotas domésticas, cuidado del hogar, entre otras que estuvieran vinculadas.³

Persona empleadora del hogar: Es la persona natural que suscribe el contrato de trabajo bajo la condición de tal o en representación del hogar familiar. No pueden ser personas empleadoras de hogar bajo la Ley N° 31047, Ley de trabajadoras y trabajadores del Hogar, las agencias privadas de empleo o cualquier tipo de persona jurídica, al estar prohibida la intermediación laboral o tercerización del trabajo del hogar remunerado.⁴

Persona trabajadora del hogar: Es la persona natural, mayor de dieciocho (18) años de edad, que, a título personal, realiza la actividad propia del trabajo del hogar en el marco de una relación de trabajo. No se considera como persona trabajadora del hogar a:

- a) Las que fueran contratadas por personas jurídicas para la realización de las tareas a que se refiere la Ley N° 31047 y el Reglamento.
- b) Las personas emparentadas con la persona empleadora del hogar hasta el segundo grado de consanguinidad, es decir: padres, hijos, hermanos, abuelos, nietos, salvo pacto en contrario. Tampoco se considera como persona trabajadora del hogar al cónyuge o conviviente de la persona empleadora del hogar.
- c) Las personas que, además de realizar tareas de índole domésticas deban prestar otros servicios ajenos a la casa particular u hogar familiar, con cualquier periodicidad, en actividades o empresas de la persona empleadora del hogar; supuesto en el cual se presume la existencia de una única relación laboral ajena al régimen regulado por la Ley.

³ Numeral 2.1 del artículo 2 del Reglamento de la Ley N° 31047, Ley de las trabajadoras y trabajadores del Hogar, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2021-TR.

⁴ Numeral 2.2 del artículo 2, Ibídem.

- d) La persona que realice trabajo del hogar únicamente de forma ocasional o esporádica, sin que este trabajo sea una ocupación profesional.⁵

La forma de prestación del trabajo del hogar debe ser acordada en el contrato de trabajo y puede ser: con residencia en el hogar a tiempo completo, con residencia en el hogar a tiempo parcial, sin residencia en el hogar a tiempo completo, y sin residencia en el hogar a tiempo parcial.⁶

Violencia de género: Es cualquier acción o conducta, basada en el género y agravada por la discriminación proveniente de la coexistencia de diversas identidades (raza, clase, identidad sexual, edad, pertenencia étnica, entre otras), que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a una persona, tanto en el ámbito público como en el privado. Ocurre en un contexto de discriminación sistemática contra la mujer y contra aquellos que confrontan el sistema de género, sea al interior de las familias o fuera de ellas, al margen de su sexo, que no se refiere a casos aislados, esporádicos o episódicos de violencia⁷.

Violencia contra las mujeres: Es cualquier acción o conducta que les causa muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico por su condición de tales, tanto en el ámbito público como en el privado.⁸

Violencia contra integrantes del grupo familiar: Es cualquier acción o conducta que le causa muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico y que se produce en el contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder, de parte de un integrante a otro del grupo familiar. Se tiene especial consideración con las niñas, niños, adolescentes, adultos mayores y personas con discapacidad⁹.

Violencia física: Es la acción o conducta, que causa daño a la integridad corporal o a la salud. Se incluye el maltrato por negligencia, descuido o por privación de las necesidades básicas, que hayan ocasionado daño físico o que puedan llegar a ocasionarlo, sin importar el tiempo que se requiera para su recuperación¹⁰.

⁵ Numeral 2.3 del artículo 2, *Ibídem*.

⁶ Artículo 4, *Ibídem*.

⁷ Tomado del glosario de términos del Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016-2021, aprobado con Decreto Supremo N° 008-2016-MIMP.

⁸ Tomado del artículo 5 del TUO de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2020-MIMP.

⁹ Tomado del artículo 6, *Ibídem*.

¹⁰ Tomado del literal a) del artículo 8, *Ibídem*.

Violencia psicológica: Es la acción u omisión, tendiente a controlar o aislar a la persona contra su voluntad, a humillarla, avergonzarla, insultarla, estigmatizarla o estereotiparla, sin importar el tiempo que se requiera para su recuperación.¹¹

Violencia sexual: Son acciones de naturaleza sexual que se cometen contra una persona sin su consentimiento o bajo coacción. Incluyen actos que no involucran penetración o contacto físico alguno. Asimismo, se consideran tales la exposición a material pornográfico y que vulneran el derecho de las personas a decidir voluntariamente acerca de su vida sexual o reproductiva, a través de amenazas, coerción, uso de la fuerza o intimidación.¹²

Violencia económica o patrimonial: Es la acción u omisión que ocasiona un menoscabo en los recursos económicos o patrimoniales de las mujeres por su condición de tales o contra cualquier integrante del grupo familiar en el marco de relaciones de poder, responsabilidad o confianza¹³.

Violencia y acoso en el mundo del trabajo: Designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género¹⁴.

Sujetos de protección de la Ley N° 30364: Son sujetos de protección las mujeres durante todo su ciclo de vida: niña, adolescente, joven, adulta y adulta mayor; y las personas integrantes del grupo familiar entendidos como tales, a los cónyuges, excónyuges, convivientes, exconvivientes; padrastros, madrastras; ascendientes y descendientes; los parientes colaterales de los cónyuges y convivientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad; y a quienes, sin tener cualquiera de las condiciones antes señaladas, habitan en el mismo hogar, siempre que no medien relaciones contractuales o laborales; y quienes hayan procreado hijos

¹¹ Tomado del literal b) del artículo 8 Ibídem.

¹² Tomado del literal c) del artículo 8 Ibídem.

¹³ Tomado del literal d) del artículo 8 Ibídem.

¹⁴ Tomado del literal a) del artículo 1 del Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190).

en común, independientemente que convivan o no, al momento de producirse la violencia¹⁵.

6.2. PRINCIPIOS

Principio de igualdad y no discriminación

Implica que el personal de los servicios a cargo del Programa Nacional AURORA brinde atención sin ningún tipo de distinción, exclusión o restricción basada en el sexo y que menoscabe o anule el reconocimiento, goce y ejercicio de los derechos de las personas¹⁶.

Principio de la debida diligencia

El Estado adopta sin dilaciones, todas las políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar toda forma de violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y violencia sexual. Deben imponerse las sanciones correspondientes a las autoridades que incumplan este principio.¹⁷

Implica la obligación de los/as profesionales de los servicios a cargo del Programa Nacional AURORA de brindar respuestas efectivas y oportunas que garanticen el respeto a los derechos de las personas usuarias sin dilación. Ello requiere aplicar criterios de oficiosidad, oportunidad, disposición de personal competente y participación de las víctimas en la toma de decisiones de todo lo que les involucre¹⁸.

Principio de no revictimización¹⁹

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

¹⁵ Tomado del artículo 7 del TUO de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2020-MIMP.

¹⁶ Adaptado del numeral 1 del artículo 2, *Ibídem*.

¹⁷ Tomado del numeral 3 del artículo 2, *Ibídem*.

¹⁸ Adaptado del numeral 3 del artículo 2, *Ibídem*.

¹⁹ Adaptado del literal b) del numeral 1.5 del Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer, aprobado con Resolución Ministerial N° 100-2021-MIMP.

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

Principio de privacidad y confidencialidad: Es la garantía procesal de que la información que se suministra en determinados procesos o procedimientos, se encuentra protegida y no es divulgada sin el consentimiento de la persona que la suministra²⁰.

Principio de sencillez y oralidad: Todos los procesos por violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar se desarrollan considerando el mínimo de formalismo, en espacios amigables para las presuntas víctimas, favoreciendo que estas confíen en el sistema y colaboren con él para una adecuada sanción al agresor y la restitución de sus derechos vulnerados.²¹

6.3. ENFOQUES

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. Los derechos humanos son inalienables, no pueden ser suspendidos o retirados, se ejercen sin discriminación. Este enfoque reconoce que el respeto, protección y promoción de los derechos humanos constituyen obligaciones primarias del Estado. Han sido garantizados por la comunidad internacional a través de tratados y por las leyes nacionales para proteger a los individuos y a los grupos²².

Enfoque de género: Es una forma de mirar la realidad identificando los roles y tareas que realizan los hombres y las mujeres en una sociedad, así como las asimetrías, relaciones de poder e inequidades que se produce entre ellos. Permite conocer y

²⁰ Federación Iberoamericana del Ombudsman- GIZ (2018). Modelo de lineamientos para la atención especializada dirigida a la población sexualmente diversa por parte de las instituciones de derechos humanos. Argentina. p. 30

²¹ Tomado del numeral 5 el artículo 2 del TUO de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2020-MIMP.

²² Tomado del punto II.2.b. del Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016-2021, aprobado con Decreto Supremo N° 008-2016-MIMP.

explicar las causas que producen esas asimetrías y desigualdades, y formular medidas (políticas, mecanismos, acciones afirmativas, normas, etc.), que contribuyan a superar las brechas de género²³.

Enfoque de interseccionalidad: Reconoce que la experiencia de las personas afectadas por hechos de 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, identidad de género, expresión corporal, condición de seropositiva, condición de inmigrante o refugiada, edad o discapacidad; y, en su caso, incluye medidas orientadas a determinados grupos de mujeres²⁴.

Enfoque de integralidad: Es mirar la realidad reconociendo el carácter bio-psico-social de los seres humanos y considerarlos como realidades complejas e indivisibles, atravesados por múltiples dinámicas que se interrelacionan. Es advertir que la violencia 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, implica actuar desde la dimensión física, psicológica, social y legal del problema²⁵

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 debe fortalecerse generacionalmente. Presenta aportaciones a largo plazo considerando las distintas generaciones y colocando la importancia de construir corresponsabilidades entre estas²⁶.

Enfoque de interculturalidad: Reconoce la necesidad de 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

²³ Tomado del documento “Glosario de Términos para la transversalización del enfoque de género”, aprobado con Resolución Directoral N° 001-2019-MIMP-DGTC.

²⁴ Adaptado del numeral 5 del artículo 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, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2020-MIMP.

²⁵ Tomado del literal c) del numeral 1.4 del Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer, aprobado con Resolución Ministerial N° 100-2021-MIMP.

²⁶ Tomado del numeral 6 del artículo 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, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2020-MIMP.D.S.N° 004-2020-MIMP.

el respeto a la otra persona. Este enfoque no admite aceptar prácticas culturales discriminatorias que toleran la violencia u obstaculizan el goce de igualdad de derechos entre personas de géneros diferentes²⁷.

Enfoque centrado en la víctima: Reconoce a las víctimas como sujeto de derecho para todo lo que le protege, sin ningún tipo de discriminación. Las víctimas son el centro de atención y preocupación de los/las servidores/as públicos/as y privados, quienes deben activar todos los instrumentos sectoriales e intersectoriales para brindar atención de calidad, oportuna y eficaz.

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 feminicidio²⁸. Con este enfoque se facilita una acción profesional preventiva, efectiva y oportuna mediante la valoración, categorización y gestión del riesgo.²⁹

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1. Lineamiento 1

Reconocer que la atención a personas trabajadoras y trabajadores del hogar afectadas por violencia en el marco de la Ley N° 30364 o por violencia sexual, se desarrolla en estricto cumplimiento del derecho a la igualdad y no discriminación y al respeto de la dignidad de la persona como sujeto de derechos.

En ese sentido se realizan las siguientes acciones:

7.1.1. Evitar toda forma de discriminación, intolerancia, estigmatización y violencia, que disminuya o restrinja los derechos de las personas trabajadoras y trabajadores del hogar.

7.1.2. Aplicar los enfoques de derechos humanos, género, interseccionalidad, integralidad, generacional, interculturalidad y centrado en la víctima en las

²⁷ Tomado del numeral 3 del artículo 3, *Ibíd.*

²⁸ Tomado del inciso j) del numeral 1.4 del Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer, aprobado con Resolución Ministerial N° 100-2021-MIMP.

²⁹ Decreto Supremo N° 004-2018-MIMP, que aprueba la actualización del “Protocolo Interinstitucional de Acción frente al Feminicidio, Tentativa de Feminicidio y Violencia de Pareja de Alto Riesgo”.

acciones de prevención y atención a personas trabajadoras y trabajadores del hogar afectadas por la violencia en el marco de la Ley N° 30364 o por violencia sexual.

7.1.3. Promover e implementar acciones para el ejercicio de los derechos humanos de las personas trabajadoras y trabajadores del hogar contenidos en los instrumentos jurídicos nacionales e internacionales. Siendo, entre otros, los siguientes:

- a) El respeto de su dignidad
- b) La no discriminación.
- c) La igualdad de oportunidades.
- d) El acceso a la justicia y tutela efectiva de sus derechos.
- e) El recibir información adecuada, oportuna y de calidad.

7.1.4. Realizar acciones orientadas a la prevención y atención, en el marco de las competencias de las Unidades Funcionales que tienen a cargo los servicios del Programa Nacional AURORA, que contribuyan a erradicar toda forma de violencia contra las personas trabajadoras y trabajadores del hogar, y que permita brindar una atención pertinente culturalmente y de calidad acorde a su necesidad particular.

7.2. Lineamiento 2

Brindar servicios integrales, especializados, interdisciplinarios, gratuitos y de calidad a las personas trabajadoras y trabajadores del hogar reconociendo sus condiciones, características particulares y realizando acciones para contribuir con el acceso a la justicia, protección y recuperación, en el marco de las competencias del Programa Nacional AURORA.

En ese sentido se prevén las siguientes acciones:

7.2.1 Prestar servicios de calidad procurando el abordaje integral del caso y la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas trabajadoras y trabajadores del hogar afectadas por violencia en el marco de la Ley N° 30364, o violencia sexual.

7.2.2 Procurar identificar desde el primer contacto con las personas trabajadoras y trabajadores del hogar, situaciones de violencia contra las mujeres, violencia contra los integrantes del grupo familiar en el marco de la Ley 30364, o violencia sexual, aun cuando acudan a los servicios del Programa Nacional AURORA por otras materias, a fin de brindar atención interdisciplinaria, oportuna y especializada. En los casos que, el motivo de consulta no es compatible con la oferta del servicio, se brinda orientación y se deriva a la entidad que corresponda.

7.2.3 Brindar información y orientación a las personas trabajadoras y trabajadores del hogar, usuarias y usuarios del servicio, sobre sus derechos, ruta de denuncia y procedimientos a seguir en relación a su problemática.

La existencia de una relación contractual con el/la presunto/a persona agresora no limita el acceso y la atención en los servicios del Programa Nacional AURORA, toda vez que la violencia que se ejerce contra una mujer “por su condición de tal” se da no solamente en el entorno laboral, familiar o en una relación de pareja; para estos casos prima su condición de mujer en el contexto de discriminación estructural contemplado en el TUO de la Ley N° 30364.

7.2.4 Brindar atención interdisciplinaria dependiendo del contexto del caso, de las necesidades del público usuario y características del servicio, lo que implica que cada profesional comparta información, planifique acciones conjuntas y defina acciones de intervención específica a partir de la interacción e intervención de complementariedad.

7.2.5 Garantizar respuestas efectivas durante la intervención en el marco de sus competencias, lo que implica que los/las profesionales de los servicios del Programa Nacional AURORA apliquen criterios de oficiosidad, oportunidad, celeridad y participación de las personas trabajadoras y trabajadores del hogar en la toma de decisiones según corresponda, así como compartan información, planifiquen acciones conjuntas y definan acciones de intervención específica a partir de la interacción e intervención de complementariedad.

7.2.6 Diseñar e implementar las estrategias de atención tomando en cuenta, prioritariamente, los enfoques de derechos humanos, género, diferencial, interseccionalidad, integralidad, generacional y centrado en víctima.

7.3. Lineamiento 3

Brindar atención en espacios donde las personas trabajadoras y trabajadores del hogar víctimas de violencia se sientan seguras, bienvenidas y reciban atención acorde a su necesidad particular.

En ese sentido, se realizan las siguientes acciones:

- 7.3.1. Brindar atención en espacios donde las personas trabajadoras y trabajadores del hogar se sientan seguras, bienvenidas y reciban la atención que necesiten. En aquellos casos en los que demanden atención preferencial, es necesario adaptarse a las condiciones que la situación requiera.
- 7.3.2. Promover un clima de confianza, cordialidad, empatía y respeto que permita identificar el motivo de la consulta y si se trata de una trabajadora o un trabajador del hogar que ha sufrido violencia por parte de su empleador/a u otra persona.
- 7.3.3. Recibir información y orientación completa, veraz, sencilla, comprensible, clara y oportuna a cargo de personal especializado, teniendo en cuenta su edad, condición de discapacidad³⁰ y su lengua materna, indígena u originaria.³¹

³⁰ Adaptado de la Resolución Ministerial N° 100-2021-MIMP que aprueba el Protocolo de Atención del CEM señala: “Dirigirse directamente a la persona trabajadora o trabajador del hogar con discapacidad utilizando lenguaje, claro, sencillo y cordial. Utilizar formas adicionales de comunicación como imágenes, símbolos, lenguaje de señas, multimedia y tecnologías de la información y las, comunicaciones. De ser necesario, establecer comunicación con el acompañante, si lo hubiera”.

³¹ La Ley N° 29735, Ley de Lenguas, señala que todos los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a expresarse en sus lenguas maternas indígenas u originarias. Al respecto, la Guía para la Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión de Servicios Públicos, señala que se brinda atención en la lengua oficial y en la lengua predominante en la zona, siendo así accesible para las personas que se comunican en una lengua diferente al castellano, p. 38.

- 7.3.4. Establecer una comunicación verbal y no verbal, no revictimizante. Deberá considerar el lenguaje corporal, expresiones faciales y el tono de voz para promover espacios seguros.
- 7.3.5. Procurar que la narración que realizan las personas trabajadoras y trabajadores del hogar contenga información básica y necesaria para la intervención, con la finalidad de no volver a interrogarlas.
- 7.3.6. Promover espacios donde las personas trabajadoras y trabajadores del hogar puedan compartir abiertamente sus experiencias, sus problemas y sus emociones en los que se les garanticen el apoyo y la confidencialidad.

7.4. Lineamiento 4

Identificar la situación de riesgo y vulnerabilidad de la persona trabajadora y trabajador del hogar afectada por violencia contra las mujeres, violencia contra integrantes del grupo familiar en el marco de la Ley N° 30364, o violencia sexual para promover y ejecutar acciones orientadas hacia la protección.

En ese sentido se realizan las siguientes acciones:

- 7.4.1 Reconocer que la violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar, y la violencia sexual posee un componente de discriminación que podría contribuir al riesgo permanente e incremento de la probabilidad de recurrencia de un hecho de violencia o un hecho que ponga en peligro la vida e integridad personal de la persona trabajadora y trabajador del hogar.
- 7.4.2 Realizar la evaluación de riesgo y elaborar conjuntamente con la persona trabajadora o trabajador del hogar y/o su red de protección el plan de seguridad, según corresponda, que permita minimizar el riesgo detectado o neutralizar los efectos nocivos de la violencia. Elaborar el plan de seguridad considerando lo siguiente:

- a) Identificar la relación o vínculo entre la persona afectada y la persona agresora (madrina, padrino, familiar lejano, desconocido contacto por agencia).
- b) Identificar el tipo de violencia, la frecuencia de la agresión, el tiempo de exposición a la violencia, las secuelas causadas por los hechos de violencia y paralelamente, identificar la peligrosidad de la persona agresora, y sus posibilidades de contactar, intimidar, amenazar, coaccionar o realizar ofrecimientos (en dinero o en especies) a la persona trabajadora o trabajador del hogar o su familia para que no denuncie o se retracte.
- c) Identificar y fortalecer la red familiar, social o institucional que contribuyan a mantener y mejorar su bienestar material, instrumental, emocional y cognitivo³².
- d) Explorar características o circunstancias en las que presta el servicio y si dichas condiciones incrementan el riesgo o posibilidad de recurrencia de un nuevo hecho de violencia.
- e) El nivel de dependencia emocional con la persona agresora.
- f) Condiciones de vulnerabilidad por edad, género, condición de migrante (interna o externa) o refugiada; lengua materna; nivel educativo; condición de discapacidad, entre otros aspectos que pueden agravar el riesgo de sufrir violencia.

7.4.3 Gestionar el riesgo detectado a fin de contribuir con el acceso a la justicia, protección y recuperación de las personas trabajadoras y trabajadores del hogar afectadas por hechos de violencia contra las mujeres, contra integrantes del grupo familiar y violencia sexual. Apoyar los procesos de empoderamiento y velar para que la investigación de los hechos de violencia se realice sin demora, de manera eficaz e imparcial, procurando la sanción y reparación del daño.

7.4.4 Apoyar los procesos de empoderamiento de las personas trabajadoras y trabajadores del hogar para que puedan afrontar los hechos de violencia, fomentando la comunicación y reflexión de las mismas respecto a su

³² Adaptado de GUZMÁN José, HUENCHUAN Sandra y MONTES DE OCA Verónica. Ponencia presentada en el Simposio Viejos y Viejas. Participación, Ciudadanía e Inclusión Social 51 Congreso Internacional de Americanistas Santiago de Chile, 14 al 18 de julio de 2003.

situación y los vínculos de dependencia emocional con la persona agresora que podrían obstaculizar el proceso de denuncia.

7.5. Lineamiento 5

Garantizar la privacidad, confidencialidad y reserva de la información en la atención de las personas trabajadoras y trabajadores del hogar usuarias/os de los servicios del Programa Nacional AURORA.

En ese sentido, se realizan las siguientes acciones:

- 7.5.1. Las personas operadoras de los servicios garantizan la privacidad, confidencialidad y reserva de la información en la atención de los casos de las personas trabajadoras y trabajadores del hogar, la misma que no es revelada, entregada o puesta a disposición de terceros, bajo ninguna circunstancia; salvo que, se requiera para la defensa y protección de la persona usuaria por parte de las autoridades competentes³³.
- 7.5.2. Brindar información comprensible, completa, veraz, oportuna y accesible en relación a sus derechos, procedimientos existentes, y solicitar consentimiento libre e informado para la atención y registro del caso, considerando su ciclo de vida y necesidades particulares.

7.6 Lineamiento 6.

Implementar acciones preventivas que aborden la violencia basada en género hacia las personas trabajadoras y trabajadores del hogar.

En ese sentido, se realizan las siguientes acciones:

- 7.6.1 Promover el desarrollo y fortalecimiento de capacidades de las personas trabajadoras y trabajadores del hogar (organizadas y no organizadas) para empoderarlas/os respecto a sus derechos, prevenir la discriminación y

³³ Tomando en consideración la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su Reglamento y las directivas internas del Programa Nacional AURORA.

violencia de género en coordinación con las entidades competentes; así como de las organizaciones de trabajadoras y trabajadores del hogar para que las orienten a las/os que sufren violencia o son testigos de hechos de violencia en casa de la familia empleadora respecto a las rutas de atención y a los servicios a los que pueden acudir.

7.6.2 Elaborar, implementar y evaluar las acciones de prevención dirigidas a las trabajadoras y/o trabajadores del hogar, con la finalidad de propiciar la reflexión y el cuestionamiento de sus imaginarios y prácticas para reducir la tolerancia social a la violencia de género, y para fomentar una relación de respeto libre de estereotipos, actitudes y prácticas discriminatorias dentro y fuera de sus hogares, utilizando un lenguaje sencillo, con pertinencia cultural en coordinación con instituciones públicas y privadas.

7.6.3 Desarrollar acciones de información dirigidas a empleadoras/es, a fin de cuestionar imaginarios sociales y prácticas cotidianas de discriminación, exclusión y violencia contra las trabajadoras del hogar, para reducir la tolerancia social a la violencia de género; Así como, fomentar relaciones de respeto libres de estereotipos, actitudes y prácticas discriminatorias en coordinación con instituciones públicas y privadas”.

7.6.4 Desarrollar acciones de difusión, en coordinación con entidades públicas, organizaciones sociales y otras para propiciar el reconocimiento de los factores y expresiones de la violencia contra las personas trabajadoras y trabajadores del hogar.

7.7 Lineamiento 7

Implementar mecanismos de articulación intrasectorial, intersectorial, intergubernamental y con las instituciones no gubernamentales para la prevención, atención y protección frente a la violencia contra las personas trabajadoras y trabajadores del hogar afectadas por hechos de violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar y violencia sexual, en el marco de sus competencias.

En ese sentido, se realizan las siguientes acciones:

- 7.7.1 Coordinar con otras instituciones, dependencias, entidades del Estado, los programas sociales y las instituciones no gubernamentales a fin de prevenir, detectar, atender y derivar casos a los servicios complementarios para proporcionar apoyo, atención oportuna y especializada acorde con las necesidades de las personas trabajadoras y trabajadores del hogar en una actuación de complementariedad.
- 7.7.2 Participar en espacios de concertación sobre la violencia contra las personas trabajadoras y trabajadores del hogar a fin de evaluar de manera conjunta la problemática, diseñar, ejecutar y evaluar estrategias para el abordaje.
- 7.7.3 Participar en acciones de sensibilización a autoridades, líderes y lideresas de las organizaciones de base, gobiernos locales, operadores/as de justicia y población en general sobre la importancia de asegurar el ejercicio de los derechos de las personas trabajadoras y trabajadores del hogar; así como prevención de la violencia.
- 7.7.4 Desarrollar en coordinación con el sector educación y organizaciones de personas trabajadoras y trabajadores del hogar, acciones de prevención en Centros de Educación Básica Alternativa – CEBA y en Centros de Educación Básica Productiva – CETPRO.
- 7.7.5 Desarrollar estrategias de comunicación y capacitación con el sector trabajo para la identificación, prevención de situaciones de acoso sexual en el trabajo en el ámbito nacional, regional y local, propiciando acciones de articulación con dicho sector para la implementación de actividades de formación e inserción laboral a las personas trabajadoras y trabajadores del hogar víctimas de violencia.

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

PRIMERA. Los presentes Lineamientos se aplican de manera complementaria a las disposiciones contempladas en el marco legal vigente, y en los documentos de gestión del Programa Nacional AURORA.

SEGUNDA. La Unidad de Articulación de Servicios de Prevención, Atención y Protección – UAS, la Unidad de Atención y Protección – UAP y la Unidad de Prevención - UP son las encargadas de ejecutar y supervisar los procesos relacionados a la provisión de servicios especializados para la atención y prevención de la violencia hacia las mujeres, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual del Programa Nacional AURORA.

TERCERA. El/la Director/a Ejecutivo/a del Programa Nacional AURORA, el/la Director/a de la Unidad de Atención y Protección – UAP, el/la Director/a de la Unidad de Articulación de Servicios de Prevención, Atención y Protección – UAS y el/la Director/a de la Unidad de Prevención - UP, son responsables en el marco de sus funciones de velar por la correcta aplicación de los presentes lineamientos en los servicios para prevenir y erradicar la violencia contra las personas trabajadoras y trabajadores del hogar y a la población en general del Programa Nacional AURORA.

CUARTA. La Unidad Articulación de Servicios de Prevención, Atención y Protección - UAS, la Unidad de Atención y Protección – UAP y la Unidad de Prevención - UP, identifican las necesidades de capacitación de las personas operadoras de los servicios, y en coordinación con la Unidad de Gestión del Talento Humano e Integralidad - UGHTI propician cambios y mejoras en su desempeño lo que redundará en beneficio de las personas usuarias, entre ellas las personas trabajadoras y trabajadores del hogar afectadas por hechos de violencia contra las mujeres, violencia contra los integrantes del grupo familiar o violencia sexual.

QUINTA. La Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización - UPPM del Programa Nacional AURORA es la responsable de conducir, coordinar y desarrollar los procesos relacionados a la gestión de la evidencia y conocimiento del Programa Nacional AURORA; y a través de la SGEC se encarga de procesar, analizar y gestionar la información mediante los sistemas de registro; así como, emitir opiniones sobre las investigaciones para la toma de decisiones con respecto a la problemática de la violencia contra las personas trabajadoras y trabajadores del hogar, y de acuerdo a las necesidades de información identificadas por las Unidades Funcionales.

SEXTA. En todo lo que no se encuentre regulado en el presente lineamiento se aplicará las normas específicas de la materia.