



Resolución de la Dirección Ejecutiva

N° 290-2022-MIMP-AURORA-DE

Lima, 28 de noviembre de 2022

VISTOS: el Informe N° D000025-2022-MIMP-AURORA-SDSP-JVJ, los Informes N°s D000017 y D000020-2022-MIMP-AURORA-SDSP-AAG y las Notas N°s D000334, D000366 y D000471-2022-MIMP-AURORA-SDSP de la Subunidad de Diseño de Servicios Preventivos de la Unidad de Prevención; las Notas N°s D000910, D001113 y D001953-2022-MIMP-AURORA-UP de la Unidad de Prevención; los Informes N°s D000037 y D000040-2022-MIMP-AURORA-SMI-CCC y las Notas N°s D000147 y D000149-2022-MIMP-AURORA-SMI de la Subunidad de Modernización Institucional de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; las Notas N°s D001100 y D001171-2022-MIMP-AURORA-UPPM de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y, el Informe N° D000745-2022-MIMP-AURORA-UAJ de la Unidad de Asesoría Jurídica; y,



Firmado digitalmente por
SIHUACOLLO MAMANI Lidia Elis
FAU 20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.11.2022 20:41:41 -05:00



Firmado digitalmente por RIOS
GARCIA Melchora Milagros FAU
20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.11.2022 12:17:03 -05:00

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 018-2019-MIMP se modifica el Decreto Supremo N° 008-2001-PROMUDEH, que crea el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual - PNCVFS; disponiéndose en su artículo 1 la creación, en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP, del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA (en adelante, **el Programa Nacional AURORA**), dependiente del Despacho Viceministerial de la Mujer, con el objeto de implementar y promover servicios especializados de prevención de la violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual, así como de atención y de protección a las víctimas;



Firmado digitalmente por ALVAREZ
AMARILLO LOPEZ Moises Pablo
FAU 20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.11.2022 12:30:52 -05:00

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



Firmado digitalmente por SANTOS
CURO Jorge Luis FAU
20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.11.2022 09:27:43 -05:00

Que, el artículo 50 del Manual de Operaciones señala que la Unidad de Prevención es la unidad de línea responsable de conducir, coordinar, planificar, formular, diseñar, implementar y supervisar la provisión de los servicios especializados y de calidad para la prevención de la violencia hacia las mujeres,



Resolución de la Dirección Ejecutiva

integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual, en el marco de las políticas sectoriales y lineamientos dictados por el MIMP; teniendo por función, según el literal a) del artículo 51 del citado Manual, formular y proponer a la Dirección Ejecutiva documentos normativos, orientadores, estándares y atributos de calidad para la implementación de servicios, estrategias e intervenciones;

Que, el artículo 53 del Manual de Operaciones indica que la Subunidad de Diseño de Servicios Preventivos de la Unidad de Prevención es responsable de planificar, formular y diseñar los servicios especializados de calidad para la prevención de la violencia hacia las mujeres, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual, en el marco de la política sectorial establecida y la normativa vigente; teniendo por función, de conformidad con el literal a) del artículo 54 del citado Manual, el formular y proponer a la Unidad de Prevención documentos normativos, orientadores, estándares y atributos de calidad para el desarrollo de servicios, estrategias e intervenciones para la prevención de la violencia hacia las mujeres, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual, en el marco de los lineamientos del MIMP y de la normativa vigente;

Que, a través del Informe N° D000025-2022-MIMP-AURORA-SDSP-JVJ y los Informes N°s D000017 y D000020-2022-MIMP-AURORA-SDSP-AAG, hechos suyos por la Unidad de Prevención, se sustenta la aprobación de la propuesta de *“Lineamientos para la Implementación de Estrategias, Productos, Servicios, Intervenciones y Acciones Preventivas del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA”*, cuyo objetivo radica en establecer orientaciones técnicas de cumplimiento por las servidoras y los servidores en prevención de los Centro Emergencia Mujer - CEM, para la implementación de estrategias, productos, servicios, intervenciones y acciones preventivas frente a la violencia de género, violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual. Asimismo, dicha Unidad sustenta la derogación de la Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 59-2019-MIMP/PNCVFS-DE del 30 de setiembre de 2019, que aprobó los *“Lineamientos para la Implementación de Intervenciones y Acciones Preventivo - Promocionales del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual”*;

Que, con los Informes N°s D000037 y D000040-2022-MIMP-AURORA-SMI-CCC, la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización emite opinión técnica favorable a la citada propuesta, tras verificar que guarda correspondencia con la Directiva N° 003-2022-MIMP-AURORA-DE *“Gestión de los dispositivos legales y documentos normativos u orientadores elaborados en el Programa*



Resolución de la Dirección Ejecutiva

Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar- AURORA”, aprobada por Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 107-2022-MIMP-AURORA-DE; y que su formulación se encuentra sustentada por la Unidad de Prevención; así como que su aprobación e implementación no generan gastos adicionales al presupuesto institucional 2022 del Programa Nacional AURORA;

Que, mediante el Informe N° D000745-2022-MIMP-AURORA-UAJ, la Unidad de Asesoría Jurídica emite opinión legal favorable respecto de la aprobación de la acotada propuesta, en el marco de la acotada Directiva y en virtud del sustento emitido por las Unidades de Prevención y de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; asimismo, se considera viable la derogación de la acotada la Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 59-2019-MIMP/PNCVFS-DE;

Que, en ese sentido, se estima pertinente emitir el acto que apruebe los “Lineamientos para la Implementación de Estrategias, Productos, Servicios, Intervenciones y Acciones Preventivas del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA”; así como derogar la mencionada la Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 59-2019-MIMP/PNCVFS-DE;

Con el visado de la Unidad de Prevención, de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y, de la Unidad de Asesoría Jurídica;

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

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR los “Lineamientos para la Implementación de Estrategias, Productos, Servicios, Intervenciones y Acciones Preventivas del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA”, que en calidad de Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.



Resolución de la Dirección Ejecutiva

Artículo 2.- DEROGAR la Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 59-2019-MIMP/PNCVFS-DE de fecha 30 de setiembre de 2019, que aprobó los “Lineamientos para la Implementación de Intervenciones y Acciones Preventivo - Promocionales del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual”.

Artículo 3.- 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 4.- DISPONER la publicación de la presente Resolución y su Anexo en el Portal de Transparencia Estándar del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA.

Regístrese y comuníquese.



Firmado digitalmente por
SIHUACOLLO MAMANI Lidia Elisa
FAU 20512807411 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 28.11.2022 20:42:07 -05:00



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

Viceministerio
de la Mujer

Programa Nacional
Aurora

LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS, PRODUCTOS, SERVICIOS, INTERVENCIONES Y ACCIONES PREVENTIVAS DEL PROGRAMA NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES E INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR - AURORA



Firmado digitalmente por RIOS
GARCIA Melchora Milagros FAU
20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 08.11.2022 16:40:29 -05:00



Firmado digitalmente por RIOS
GARCIA Melchora Milagros FAU
20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 04.11.2022 10:03:04 -05:00



Firmado digitalmente por MARIN
LOPEZ Gerardo Alfonso FAU
20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.10.2022 11:59:35 -05:00



Firmado digitalmente por SANTOS
CURO Jorge Luis FAU
20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 18.11.2022 17:41:10 -05:00



Firmado digitalmente por
SIHUACOLLO MAMANI Lidia Elisa
FAU 20512807411 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 28.11.2022 20:42:35 -05:00

LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS, PRODUCTOS, SERVICIOS, INTERVENCIONES Y ACCIONES PREVENTIVAS DEL PROGRAMA NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES E INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR - AURORA

Formulado por: Unidad de Prevención

I. OBJETIVO

Establecer orientaciones técnicas de cumplimiento por las servidoras y los servidores en prevención de los Centro Emergencia Mujer - CEM del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA¹, en adelante Programa Nacional AURORA, para la implementación de estrategias, productos, servicios, intervenciones y acciones preventivas frente a la violencia de género, violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual.

II. FINALIDAD

Garantizar que las servidoras y los servidores en prevención del Programa Nacional AURORA implementen estrategias, productos, servicios, intervenciones y acciones preventivas, en concordancia con las políticas y estrategias nacionales y lineamientos sectoriales en materia de prevención de la violencia de género, violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual.

III. JUSTIFICACIÓN

Los lineamientos constituyen el marco normativo y estratégico que regula la implementación de los servicios de prevención, estrategias, productos, servicios, intervenciones y acciones preventivas para que alineen de manera uniforme y

¹ Se refiere a Promotoras/es, Especialistas sociales, Especialistas en comunicación, Psicólogas/os comunitarias/os y otras/os con dependencia de la Unidad de Prevención; que tienen por función acciones de prevención a través de los CEM.

general su accionar y orienten a servidoras y servidores en el desempeño de sus labores para la optimización y favorecimiento del logro de resultados.

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. Resolución Legislativa N° 23432, que aprueba la Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer – CEDAW.
- 4.4. Resolución Legislativa N° 25278, que aprueba la Convención sobre los Derechos del Niño.
- 4.5. Resolución Legislativa N° 26583, que aprueba la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, “Convención de Belém do Pará”.
- 4.6. Resolución Legislativa N° 27429, que aprueba el Protocolo Facultativo de la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer-CEDAW.

Leyes

- 4.7. Ley N° 27337, Ley que aprueba el Nuevo Código de los Niños y Adolescentes y sus modificatorias.
- 4.8. Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual y sus modificatorias.
- 4.9. Ley N° 28950, Ley contra la Trata de Personas y el Tráfico Ilícito de Migrantes y sus modificatorias.
- 4.10. Ley N° 28983, Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres.
- 4.11. Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales.
- 4.12. Ley N° 30068, Ley que incorpora el artículo 108-A al Código Penal y modifica los artículos 107, 46-B y 46-C del Código Penal y el artículo 46 del Código de Ejecución penal, con la finalidad de prevenir, sancionar y erradicar el feminicidio.
- 4.13. Ley N° 30314, Ley para Prevenir y Sancionar el Acoso Sexual en Espacios Públicos.

- 4.14. Ley N° 30364, Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los integrantes del Grupo Familiar y sus modificatorias.
- 4.15. Ley N° 30403, Ley que prohíbe el uso del castigo físico y humillante contra los niños, niñas y adolescentes.
- 4.16. Ley N° 31155, Ley que previene y sanciona el acoso contra las mujeres en la vida política.

Decretos Supremos

- 4.17. Decreto Supremo N° 009-2016-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, y sus modificatorias.
- 4.18. Decreto Supremo N° 004-2018-MINEDU, que aprueba los “Lineamientos para la Gestión de la Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de la Violencia Contra Niñas, Niños y Adolescentes”.
- 4.19. Decreto Supremo N° 004-2018-MIMP, que prueba la actualización del “Protocolo Interinstitucional de Acción frente al Feminicidio, Tentativa de Feminicidio y Violencia de Pareja de Alto Riesgo”.
- 4.20. 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.
- 4.21. Decreto Supremo N° 008-2018-MIMP, que aprueba el Plan de Acción Conjunto para prevenir la violencia contra las mujeres, así como brindar protección y atención a las víctimas de violencia, con énfasis en los casos de alto riesgo.
- 4.22. Decreto Supremo N° 008-2019-SA, que aprueba el Protocolo de actuación conjunta entre los Centros Emergencia Mujer y los Establecimientos de Salud para la atención de las 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.
- 4.23. Decreto Supremo N° 008-2019-MIMP, que aprueba la Política Nacional de Igualdad de Género.
- 4.24. Decreto Supremo N° 009-2019-MC, que aprueba los 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.

- 4.25. 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.
- 4.26. 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.
- 4.27. Decreto Supremo N° 002-2020-MIMP, que aprueba el Plan Estratégico Multisectorial de Igualdad de Género de la Política Nacional de Igualdad de Género.
- 4.28. 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.
- 4.29. Decreto Supremo N° 008-2020-JUS, que aprueba el Protocolo de Actuación Conjunta entre el Centro Emergencia Mujer y los Servicios de Defensa Pública.
- 4.30. Decreto Supremo N° 022-2021-MIMP, que aprueba la Estrategia Nacional de Prevención de la Violencia de Género contra las Mujeres “Mujeres Libres de Violencia”.

Resoluciones Supremas

- 4.31. Resolución Suprema N° 024-2019-EF, que aprueba el Programa Presupuestal orientado a resultados de reducción de la violencia contra la mujer.

Resoluciones Ministeriales

- 4.32. Resolución Ministerial N° 174-2016-MIMP, que aprueba la Directiva General N° 18-2016- MIMP “Lineamientos de política para el involucramiento de los varones en la prevención de la violencia contra las mujeres y de género”.
- 4.33. Resolución Ministerial N° 058-2021-MIMP, que aprueba los Lineamientos estratégicos para la prevención de la violencia de género contra las mujeres.
- 4.34. Resolución Ministerial N° 100-2021-MIMP, que aprueba el Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer.
- 4.35. 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.

- 4.36. Resolución Ministerial N° 367-2021-MIMP, que aprueba el Documento Técnico: “Marco Conceptual para la Prevención de la Violencia de Género contra las Mujeres”.
- 4.37. Resolución Ministerial N° 064-2022-MIMP, que aprueban los Lineamientos para la implementación, seguimiento y evaluación de la Estrategia Nacional de Prevención de la Violencia de Género contra las Mujeres “Mujeres libres de violencia”.

Resoluciones Directorales

- 4.38. Resolución de Dirección Ejecutiva N° 335-2021-MIMP-AURORA-DE, que aprueba los “Lineamientos para la atención de mujeres afectadas por acoso político en los Centro Emergencia Mujer - CEM del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – AURORA”.
- 4.39. Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 144-2021-MIMP-AURORA-DE, que aprueba la Directiva N° 001-2021-MIMP-AURORA-DE “Normas y procedimientos para la Gestión del Servicio de Voluntariado en el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar- AURORA” y modificatoria.
- 4.40. Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 181-2021-MIMP-AURORA-DE, que aprueba “Protocolo de Atención del Servicio Preventivo Chat 100”.
- 4.41. Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 107-2022-MIMP-AURORA-DE, que aprueba la Directiva N° 003-2022-MIMP-AURORA-DE “Gestión de los dispositivos legales y documentos normativos u orientadores elaborados en el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del grupo Familiar – AURORA”.
- 4.42. Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 133- 2022-MIMP-AURORA-DE, que aprueba los “Lineamientos para la atención en los servicios del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar – AURORA, a personas LGBTI afectadas por violencia en el marco de la Ley N° 30364 o por violencia sexual”

V. ALCANCE

Los presentes lineamientos son de aplicación de las servidoras y los servidores en prevención, a cargo de la implementación de servicios, estrategias e intervenciones preventivas a través de los CEM, los cuales están bajo su responsabilidad.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1. Definiciones

Para efectos de los presentes Lineamientos, se debe tener en cuenta las siguientes definiciones:

- a) *Acción preventiva*: Se define así a toda acción que realiza el CEM con la finalidad de prevenir la violencia y promover una cultura de paz para generar un resultado concreto.²
- b) *Asistencia técnica*: Es un conjunto de actividades orientadas a resolver las principales dificultades que se dan en los desempeños de las personas. Puede darse como acompañamiento a la aplicación del aprendizaje de personas que participan de procesos de capacitación o como asesoría especializada para fortalecer algunos aspectos de la gestión.³
- c) *Centro Emergencia Mujer*:⁴ 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.

² Instructivo de la Ficha de Registro de Acciones Preventivas, aprobada por Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 197-2022-MIMP-AURORA-DE.

³ MIMP (2010). Orientaciones para la intervención sectorial en el desarrollo de capacidades, página 11. Consulta: 24 de julio de 2019. Recuperado en: <https://www.mimp.gob.pe/ogd/pdf/Orientaciones-intervencion-sectorial-desarrollo-capacidades.pdf>

⁴ Concepto tomado del Manual de Operaciones del Programa Nacional Aurora, Artículo 73.- Servicios de atención, protección, orientación y reeducación; aprobado por R.M. N° 194-2021-MIMP.

- d) *Centro Emergencia Mujer – CEM Comisaría:*⁵ Son servicios públicos interdisciplinarios, ininterrumpidos y gratuitos, que brindan atención integral para la protección, recuperación y acceso a la justicia de las personas afectadas por hechos de violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar y violencia sexual, a partir de la concentración de instancias gubernamentales en un mismo espacio físico, a fin de brindar una atención interinstitucional, secuencial y coordinada.
- e) *Chat 100:*⁶ 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.
- f) *Estrategias preventivas:* Se refiere al conjunto de intervenciones articuladas y que contribuyen al fortalecimiento de factores protectores para la prevención de la violencia y el cambio social en los diversos entornos claves de socialización y convivencia, por ejemplo: Estrategia comunitaria, Estrategia Educativa, Estrategia Comunicacional.⁷
- g) *Intervenciones preventivas:*⁸ Se refiere al conjunto de acciones preventivas, que responden de manera articulada a una propuesta metodológica validada y que se implementa por un período sostenido en un territorio determinado para contribuir a procesos de cambio frente a la violencia.
- h) *Prevención:*⁹ En un sentido amplio, se considera que la prevención de la violencia es el conjunto de medidas integrales para hacer frente a los factores estructurales y factores inmediatos que la ocasionan, con el objetivo no sólo de impedir la ocurrencia de un hecho determinado sino también de reducir las posibilidades de desarrollo del mismo,

⁵ Ídem

⁶ Ídem. Se incluye también al Chat de Hombres.

⁷ Manual de Operaciones del Programa Nacional AURORA (MOP), artículo 72° Servicios de Prevención.

⁸ Elaboración propia.

⁹ En los distintos tratados vinculantes que se ha suscrito se establece la obligación del Estado peruano de implementar acciones de prevención y se plantean recomendaciones para tal fin, pero no se encuentra una definición de prevención, por lo que las definiciones que presentamos son aproximaciones en base a la práctica y apuesta institucional inspiradas en los mandatos internacionales y nacionales.

contribuyendo a que las mujeres, niñas, niños, adolescentes o cualquier persona o grupo sea víctima de violencia física, psicológica, sexual o económica, o se involucre en el ejercicio de esta, promoviendo así los factores de protección frente a la violencia y medidas individuales y colectivas para superar los factores de riesgo.

i) *Prevención primaria, secundaria y terciaria:* Los esfuerzos de prevención son de tres categorías: primaria – evitar la violencia antes de que ocurra –; secundaria – dar una inmediata respuesta después de que la violencia haya ocurrido a fin de limitar su extensión y sus consecuencias –; y terciaria – brindar atención y apoyo a largo plazo a las mujeres que hayan sufrido actos de violencia¹⁰. En el caso de la prevención de la violencia contra las mujeres, la prevención primaria exige que se cambien las actitudes y creencias, y se cuestionen los estereotipos existentes en la sociedad y que se preste asistencia a las comunidades que procuran poner fin a la aceptación de la violencia contra la mujer. También requiere el empoderamiento político y económico de las mujeres, para superar su posición subordinada en la sociedad. ¹¹. En forma específica cada tipo de prevención se define de la siguiente manera:¹²

- **Prevención primaria:** La prevención primaria o universal busca evitar la ocurrencia de episodios de violencia de género contra las mujeres, en adelante VGCM, abordando los factores que la generan. Está dirigida a la población en general, por lo que también es conocida como “prevención universal” (The Prevention Collaborative 2020a). Al definir al público objetivo de las acciones de prevención primaria, no se considera como criterio de selección su condición de riesgo frente a la VGCM, pues están dirigidas a las personas a lo largo de su ciclo de vida, en todos los niveles de la ecología social y en una amplia gama de entornos. Aunque la prevención primaria está dirigida a toda la población, es necesario considerar las particularidades de cada público objetivo y su contexto para que las medidas

¹⁰ Informe del Secretario General de las Naciones Unidas, “Estudio a fondo sobre todas las formas de violencia contra la mujer”, 6 de julio de 2006, p.112, párrafo 336.

¹¹ *Ibidem*, párrafo 337.

¹² Ítem III de la Resolución Ministerial N° 058-2021-MIMP, que aprueba “Los Lineamientos Estratégicos para la prevención de la violencia de género contra las mujeres”, publicado el 26 de febrero del 2021”.

implementadas sean efectivas. Asimismo, es preciso señalar la relevancia del trabajo preventivo en niñas, niños y adolescentes, para que desde los inicios de su desarrollo puedan promover la igualdad entre hombres y mujeres, y contribuir a la prevención de la VGCM.

- **Prevención secundaria:** La prevención secundaria o selectiva busca cambiar la trayectoria de individuos que tienen mayores probabilidades de perpetrar episodios de VGCM o experimentarlos. Está dirigida a personas que se encuentran en alto riesgo por sus condiciones personales o las de su entorno. Puede suponer un diagnóstico e identificación precoz, en tanto se reconocen a personas en alto riesgo a tiempo y se les interviene oportunamente para evitar la ocurrencia de dichos episodios. Igualmente, puede incluir la identificación de signos iniciales de perpetración o de ser sujetos de VGCM, para evitar que esta siga aumentando, como, por ejemplo: chantajes, bromas hirientes, indiferencia, conductas controladoras, celos.
 - **Prevención terciaria:** La prevención terciaria —también conocida como “respuesta”— busca responder a episodios de VGCM una vez que han ocurrido, evitando su re-ocurrencia y/o disminuyendo sus efectos. Para ello, se atienden las necesidades, a corto y largo plazo, de las víctimas y sobrevivientes de esta. Las acciones de prevención terciaria también están dirigidas a los agresores.
- j) *Productos preventivos*¹³: Se refiere a cada una de las intervenciones preventivas que cuentan generalmente con un marco presupuestal y un modelo operacional que los define, incluyendo información sobre qué servicio o servicios se entregan, con qué frecuencia, cuáles son los canales de entrega, el perfil del personal a cargo y si el producto es de tipo universal o focalizado.
- k) *Promoción integral*:¹⁴ La promoción implica instaurar en la historia de cada persona, organizaciones y de las comunidades; discursos, actitudes, prácticas y capacidades que favorezcan el ejercicio y defensa

¹³ Elaboración propia.

¹⁴ Adaptado de “Lineamientos para las Acciones Preventivas Promocionales de los Centros Emergencia Mujer” (pg. 15), aprobados mediante Resolución N°031-2010-MIMDES-PNCVFS/DE

de sus derechos; la reducción de la tolerancia frente a la violencia en su entorno social y la convivencia democrática.

- l) *Servicios de prevención:*¹⁵ Se refiere a los diversos 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, los mismos que se brindan a nivel nacional.
- m) *Servidora o servidor en prevención:* Se refiere a las servidoras y los servidores de los CEM a cargo de la implementación de estrategias, productos, servicios, intervenciones y acciones preventivas¹⁶. La/el profesional en mención es una persona competente en materia de prevención de la violencia de género, violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar; sensible al género, con empatía; posee habilidades para el trabajo en equipo, la concertación y articulación con diversos actores. Por su especialidad temática y experiencia profesional, es capaz de proponer, diseñar e implementar diversas acciones integrales para la promoción de relaciones igualitarias entre mujeres y hombres, el empoderamiento de las mujeres y el ejercicio del derecho de las personas a vivir libres de violencias en todas las etapas de su vida.
- n) *Tolerancia social a la violencia:*¹⁷ Se refiere a la omisión, permiso, promoción y excusa para que la violencia continúe, así como la “naturalización” de la misma en un grupo de personas o sociedad determinada.
- o) *Tolerancia social a la violencia de género:*¹⁸ Conjunto de hábitos, actitudes, percepciones y prácticas culturales que legitiman, favorecen, soportan, refuerzan y perpetúan las agresiones, daños y sufrimientos que se ejercen por atribuciones simbólicas basadas en la construcción social de género masculino y femenino.

¹⁵ Manual de Operaciones del Programa Nacional AURORA (MOP), artículo 71° Servicios de Prevención, Atención y Protección.

¹⁶ Incluye a las y los *Promotoras/es, Especialistas sociales, Especialistas en comunicación, Psicólogas/os comunitarias/os* y otras/os con dependencia de la Unidad de Prevención; que tienen por función acciones de prevención a través de los CEM.

¹⁷ Instituto Nacional de Estadística e Informática (2016) - Encuesta Nacional sobre Relaciones Sociales ENARES 2013 y 2015 (Principales Resultados), p.81

¹⁸ UNIFEM, UNFPA, OIM, Programa Integral contra Violencias de Género - Fondo de las Naciones Unidas y el Gobierno de España para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (2010), *Estudio sobre la Tolerancia Social e Institucional a la Violencia Basada en Género en Colombia*. Bogotá, setiembre de 2010, p.57. Texto Adaptado

- p) *Violencia contra las mujeres:*¹⁹ Es cualquier acción o conducta que les cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico por su condición de tales, tanto en el ámbito público como en el privado. Se entiende por violencia contra las mujeres:
- a. Lo que tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer. Comprende, entre otros, violación, maltrato físico o psicológico y abuso sexual.
 - b. Lo que tenga lugar en la comunidad, sea perpetrada por cualquier persona y comprende, entre otros, violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar.
 - c. La que sea perpetrada o tolerada por los agentes del Estado, donde quiera que ocurra.
- q) *Violencia contra los 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 discapacidad.²⁰ Debido a que es un concepto que no sólo remite a las relaciones de poder sino a aquellas de confianza; incluye una variedad amplia de formas de violencia, no solamente de formas de violencia asociadas a estructuras de opresión social como sí lo hace el género de develar y de ayudar a entender la violencia estructural, construida socialmente.
- r) *Violencia de género:* Cualquier acción o conducta, basada en el género y agravada por la discriminación proveniente de la coexistencia de diversas identidades (raza, clase, edad, pertenencia étnica, entre otras), que cause muerte daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a una persona, tanto en el ámbito público como en el privado. Se trata de

¹⁹ Concepto tomado de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención de Belem do Pará”, Art. 1º y 2º; y de la Ley N°30364 Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los integrantes del grupo familiar, Art. 5º.

²⁰ Tomado del TUO de la Ley N° 30364 Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los integrantes del grupo familiar, Art. 6º.

aquella violencia que ocurre en un contexto de desigualdad sistemática que remite a una situación estructural y a un fenómeno social y cultural enraizado en las costumbres y mentalidades de todas las sociedades y que se apoya en concepciones referentes a la inferioridad y subordinación basadas en la discriminación por sexo-género.²¹

La violencia de género está dirigida principalmente a las mujeres, pues les afecta de manera desproporcionada o exclusiva. No obstante, también consideramos como violencia de género a todo acto dirigido contra cualquier persona que pretenda confrontar el sistema de género, con el fin de encauzarla y someterla a tal sistema. “Así, la violencia basada en género puede referirse a una amplia gama de situaciones que van desde la violencia conyugal y otras formas de violencia que se dan en la intimidad familiar, hasta llegar hasta la violencia homofóbica y su efecto más perverso, el denominado “crimen de odio” contra personas lesbianas, gays, bisexuales, trans o de ser el caso intersex”.²²

6.2. Obligación del Estado en la Prevención

El MESECVI²³ en el Informe sobre la Implementación de la Convención de Belém do Pará “Prevención de la Violencia contra las Mujeres en las Américas: Caminos por Recorrer”, presenta dos partes sustantivas del deber de prevención: la prevención general y la prevención especial.²⁴

La prevención general: los Estados deben abstenerse de violar los derechos y necesariamente deben adoptar una serie de medidas “legislativas, judiciales, administrativas y educativas y demás medidas que sean apropiadas”.

La prevención efectiva o especial: la prevención efectiva o especial requiere igualmente la implementación de medidas en el ámbito de la educación y una combinación de diversas medidas legislativas, administrativas, judiciales y de otro tipo. Desde esta perspectiva, el Estado peruano apuesta por

²¹ Tomado del Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016 – 2021, apartado *Glosario de términos*.

²² Tomado de MIMP (2016) Violencia Basada en Género, marco conceptual para las políticas públicas y acción del Estado, pág. 9.

²³ Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará (MESECVI), es una metodología de evaluación multilateral sistemática y permanente, fundamentada en un foro de intercambio y cooperación técnica entre los Estados Parte de la Convención y un Comité de Expertas/os.

²⁴ Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará (MESECVI). Tercer Informe Hemisférico sobre la Implementación de la Convención de Belém do Pará. Prevención de la violencia contra las mujeres en las Américas: Caminos por recorrer. 2017. <http://www.oas.org/es/mesecvi/docs/TercerInformeHemisferico.pdf>

reducir la tolerancia social a la violencia que impacten en el cambio de creencias, imaginarios y actitudes para el ejercicio pleno y defensa del derecho a una vida libre de violencia.

Cabe precisar, que el empoderamiento de las mujeres y la igualdad de género en todos los ámbitos es un mecanismo para la prevención de la violencia, y se considera crucial para acelerar el desarrollo sostenible, así como el crecimiento económico y el desarrollo a nivel mundial. Asimismo, el Perú, como Estado parte de las Naciones Unidas, sigue la agenda 2030 de diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible, siendo el ODS N° 5 “Igualdad de Género” uno de los que se impulsa desde el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, en adelante MIMP/Programa Nacional AURORA.

6.3. Enfoques de prevención

En cumplimiento de los mandatos sectoriales e institucionales, el Programa Nacional AURORA a través de la Unidad de Prevención y en coordinación con la Unidad de Articulación de Servicios de Prevención, Atención y Protección, implementa estrategias, productos, servicios, intervenciones y acciones preventivas para enfrentar todos los tipos y modalidades de violencia, especialmente aquellas que se dirigen a grupos y poblaciones en condición de vulnerabilidad, siendo los enfoques de su labor, los siguientes:

- a) *Enfoque de género:*²⁵ reconoce la existencia de circunstancias asimétricas en la relación entre mujeres y hombres, construidas sobre la base de las diferencias de género 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 para la reducción de brechas de género y el logro de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- b) *Enfoque de integralidad:*²⁶ reconoce que en la violencia contra las mujeres confluyen múltiples causas y 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.

²⁵ TUO de la Ley N° 30364, artículo 3.

²⁶ Ídem.

- c) *Enfoque de sistemas:*²⁷ implica reunir estructuras, funciones y capacidades de todos los sectores para responder a la violencia contra la mujer y prevenirla en un contexto concreto. Esto puede incluir subsistemas relevantes (por ejemplo, el sistema de salud, el sistema de justicia o el sistema educativo); agencias; organizaciones e instituciones sociales, cívicas, gubernamentales y no gubernamentales; comunidades; y familias. El sistema se organiza en torno a un objetivo común y se presta atención a la coordinación de las acciones de los diferentes actores, organizaciones y subsistemas de manera que se refuercen mutuamente. Un enfoque de sistemas implica una estructura de gobernanza formal y hace hincapié en la cooperación, colaboración y coordinación entre las partes interesadas. Los roles y las responsabilidades se acuerdan entre las partes interesadas en función de sus respectivas habilidades y atributos.
- d) *Enfoque de interculturalidad:*²⁸ desde este enfoque se 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. Este enfoque no admite aceptar prácticas culturales discriminatorias que toleran la violencia u obstaculizan el goce de igualdad de derechos entre personas de géneros diferentes.
- e) *Enfoque de derechos humanos:*²⁹ Reconoce que el objetivo principal de toda intervención en el marco de esta Ley debe ser la realización de los derechos humanos, identificando a los titulares de derechos y aquello a lo que tienen derecho conforme a sus particulares necesidades; identificando, asimismo, a los obligados o titulares de deberes y de las obligaciones que les corresponden. Se procura fortalecer la capacidad de los titulares de derechos para reivindicar estos y de los titulares de deberes para cumplir sus obligaciones.
- f) *Enfoque de Interseccionalidad:*³⁰ reconoce que la experiencia que las mujeres tienen de la violencia se ve influida por factores e identidades como su etnia, color, religión; opinión política o de otro tipo; origen

²⁷ ONU Mujeres (2015). Un marco de apoyo a la prevención de la violencia contra la mujer.

²⁸ TUO de la Ley N° 30364, artículo 3.

²⁹ Ídem.

³⁰ Ídem.

nacional o social, patrimonio; estado civil, orientación sexual, condición de seropositiva, condición de inmigrante o refugiada, edad o discapacidad; y, en su caso, incluye medidas orientadas a determinados grupos de mujeres.

- g) *Enfoque generacional:*³¹ reconoce que es necesario identificar las relaciones de poder entre distintas edades de la vida y sus vinculaciones para mejorar las condiciones de vida o el desarrollo común. Considera que la niñez, la juventud, la adultez y la vejez deben tener una conexión, pues en conjunto están abonando a una historia común y deben fortalecerse generacionalmente. Presenta aportaciones a largo plazo considerando las distintas generaciones y colocando la importancia de construir corresponsabilidades entre estas.
- h) *Enfoque territorial:*³² Las acciones deben considerar la especificidad de cada realidad social y territorial, promoviendo una gestión social integral, descentralizada y participativa, priorizando las alianzas estratégicas en el ámbito local.
- i) *Enfoque de ciclo de vida:*³³ Responde a la actuación que, partiendo del enfoque de derechos, busca garantizar el desarrollo integral de las personas, atendiendo a las características propias de cada etapa de su ciclo de vida y edad, posibilitando así una mejor calidad de vida.
- j) *Enfoque diferencial:*³⁴ Es el reconocimiento de que hay poblaciones que, por sus características particulares, en razón de su edad, género, orientación sexual, grupo étnico y situación de discapacidad, frente a diversas formas de discriminación y violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar deben recibir una atención acorde a su situación, características y necesidades especiales. Supone llevar a cabo acciones de promoción, prevención, atención y restablecimiento de derechos que respondan a las necesidades particulares de las niñas, niños y adolescentes, de las personas adultas mayores, de las personas afectadas pertenecientes a las comunidades nativas y campesinas o afro

³¹ Ídem.

³² Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer, p. 14; aprobado por Resolución Ministerial N° 100-2021-MIMP

³³ Ídem.

³⁴ Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer, p. 13; aprobado por Resolución Ministerial N° 100-2021-MIMP

descendientes; o las personas Lesbianas, Gay, Bisexuales, Transexuales e Intersexuales (LGBTI) o personas con discapacidad.

6.4. La Prevención desde el Programa Nacional AURORA

La Prevención, es actualmente uno de los principales ejes de las políticas públicas nacionales³⁵, por ello, desde el Programa Nacional AURORA se apuesta por el abordaje sistémico de la violencia, priorizando el trabajo articulado entre gobierno, sociedad civil, medios de comunicación y empresas para contribuir a la transformación de las relaciones desiguales de poder entre hombres y mujeres y la reducción de la tolerancia social a toda forma de violencia. Para este fin, la Unidad de Prevención es la encargada de ejecutar y supervisar los procesos relacionados a la provisión de servicios especializados para la prevención de la violencia hacia las mujeres, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual del Programa Nacional AURORA.³⁶

Así mismo implementar la Línea de Acción de Prevención en la entidad, desplegando diversas estrategias, productos, servicios, intervenciones y acciones, las que se agrupan en:

6.4.1. Intervenciones preventivas sostenidas³⁷

Son implementadas por las servidoras y los servidores en prevención de los CEM,³⁸ según la programación para su correspondiente asignación presupuestal. Estas intervenciones se implementan estratégicamente, desde una perspectiva territorial y comunitaria; siguen metodologías válidas y buscan construir evidencia de los resultados de cambio e impacto en materia de prevención, en especial de la reducción de la tolerancia social y la transformación de discursos, creencias y actitudes frente a la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, por lo que se implementan en zonas focalizadas por un período de dos o más años.

³⁵ Acorde con el Decreto Supremo N° 022-2021-MIMP que aprueba la Estrategia Nacional de Prevención de la Violencia de Género contra las Mujeres “Mujeres Libres de Violencia”.

³⁶ De conformidad con su Manual de Operaciones, aprobado por Resolución Ministerial N° 194-2021-MIMP, artículo 51 inciso a y b.

³⁷ El año 2020 se aprobó el Programa Presupuestal orientado a Resultados de Reducción de la Violencia contra la Mujer (Anexo de la RS N°024-2019-EF), en el que se incluyen productos y servicios preventivos que se encuentran en implementación. Progresivamente se irán desarrollando otros productos que se encuentran incluidos en el documento.

³⁸ CEM Regular, CEM Comisaría, otros.

6.4.2. Otras acciones preventivas

Se realizan a través de intervenciones breves o a demanda de los actores locales, tanto públicos como privados; a través de acciones de información, sensibilización, articulación, entre otras. El objetivo principal es fortalecer el abordaje de la temática de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, difundir mensajes preventivos y dar a conocer los servicios que brinda el Programa Nacional AURORA.

Ello incluye las acciones de articulación con empresas y otras instituciones, así como la difusión, movilización masiva, educativa, entretenimiento, entre otras, en el marco de campañas públicas nacionales que son coordinadas por la Unidad de Prevención.

Adicionalmente, la Unidad de Prevención, en coordinación con la Unidad de Articulación de Servicios de Prevención, Atención y Protección puede designar a servidoras y servidores en prevención de los CEM la participación en estrategias multisectoriales, con algunas de las intervenciones breves o acciones señaladas anteriormente.

Asimismo, en el marco de los compromisos institucionales asumidos, que deriven de políticas nacionales o convenios interinstitucionales orientados a la prevención integral de la violencia, la Unidad de Prevención en coordinación con la Unidad de Articulación de Servicios de Prevención, Atención y Protección puede asignar a servidoras y servidores en prevención de los CEM la implementación de diversas acciones para el cumplimiento de este fin.

6.5. Características de la labor preventiva desde el Programa Nacional AURORA

6.5.1. Es sistémica

La prevención de la violencia requiere de un abordaje sistémico y multidimensional, siendo una tarea del Programa Nacional AURORA, a través de los CEM, articular con diversos actores para fortalecer desde la práctica el Sistema Nacional de Prevención, Sanción y Erradicación de la

Violencia hacia las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar y garantizar la sostenibilidad de los esfuerzos que se despliegan.

En relación al **abordaje sistémico**, la labor preventiva involucra:

- a) Articulación interinstitucional e incidencia:** El Programa Nacional AURORA a través de los CEM cumple un rol articulador y dinamizador en los diversos espacios y niveles de actuación, frente a la problemática de la violencia, como una cuestión de derechos humanos, buscando una respuesta indivisible, holística y multisectorial, comprometiendo a diversos Sectores y actores.³⁹

Se reconoce también el rol de articulación, promoción del desarrollo y concertación que cumplen los gobiernos regionales y locales en el territorio, donde se precisa la participación de las servidoras y los servidores en prevención de los CEM, por su aporte técnico, temático y de incidencia en la implementación de políticas para el abordaje integral de la violencia.

Desde esta perspectiva territorial, se articula además con instancias descentralizadas de Educación, Salud y de otros Sectores para enfrentar la violencia, en función a las intervenciones y acciones preventivas en implementación.

- b) Asistencia técnica a espacios de concertación:** Una estrategia primordial es el acompañamiento técnico-temático que brinda el área de prevención del CEM a los espacios de concertación que contribuyen a enfrentar la violencia de género, violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar. En esa línea, corresponde la participación de los CEM en las Instancias Regionales, Provinciales y Distritales de Concertación en materia de Prevención, Sanción y Erradicación de la Violencia hacia las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar, conforme a los mandatos de la Ley N°30364. Asimismo, la participación activa en espacios como Consejo Regional, Provincial, Distrital de Seguridad Ciudadana y otros espacios afines a los mandatos institucionales, todo ello de acuerdo a la

³⁹ En correspondencia a la mirada de Naciones Unidas (2006). Poner fin a la violencia contra la mujer. De las palabras a los hechos. Estudio del Secretario General.

capacidad técnica disponible de los CEM, y según su ámbito de intervención.⁴⁰

c) Fortalecimiento de capacidades de operadores y aplicadores de la ley:

Las operadoras y los operadores de justicia y otros agentes implicados en la aplicación de la Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los integrantes del Grupo Familiar, como la población organizada, cumplen un rol importante en el proceso que emprenden las víctimas y personas en situación de riesgo para proteger el derecho a una vida libre de violencia. Por ello, su labor es determinante, oportuna, objetiva, interdisciplinaria y sensible al género.

Siendo la capacitación⁴¹ una de las competencias del Sector; se busca contribuir a la intervención articulada y multidisciplinaria a través de un sistema integral, de especialización y perfeccionamiento continuo en el rol que les compete en la lucha integral contra la violencia.

6.5.2. Es multidimensional

El Informe Mundial sobre la violencia y la salud del 2003 de la Organización Mundial de la Salud sostiene el Modelo Ecológico de Violencia contra la Mujer, desarrollado por Lori Heise, el cual explica la ocurrencia de la violencia a partir de la interacción de múltiples factores, categorizados en cuatro niveles: (i) Individual; (ii) Relacional; (iii) Comunitario y; (iv) Social.

En el nivel individual, se ubican la carga genética, el perfil de personalidad y comportamiento de los individuos, la historia de vida personal (sufrir o atestiguar violencia en la niñez), conductas de riesgo como el consumo de sustancias.

⁴⁰ El Programa Nacional AURORA designa a sus representantes ante las instancias o espacios de concertación regional, provincial y distrital.

⁴¹ Entre otros compromisos de carácter vinculante, la Convención Belem do Pará, Art. 8, inciso C, precisa que es obligación de los Estados "Fomentar la educación y capacitación del personal en la administración de justicia, policial y demás funcionarios encargados de la aplicación de la Ley, así como del personal cuyo cargo esté la aplicación de las políticas de prevención, sanción y eliminación de la violencia contra la mujer". En esa línea: "Las personas que intervienen en la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra la mujeres e integrantes del grupo familiar, tienen conocimiento especializados en la temática de violencia contra la mujeres e integrantes del grupo familiar o han participado en programas, talleres o capacitaciones sobre el tema" (Ver artículo 44º de la Ley 30364 y artículo 5º de su Reglamento). Ello implica que en su momento debe reconocerse mediante certificados o constancias, de ser el caso, cuando se participa en capacitaciones sostenidas propiciada por el Programa.

En el nivel relacional, se ubican las formas y dinámicas de las relaciones, niveles de conflicto, estilos de comunicación y dinámicas de poder, *en las relaciones interpersonales, en la familia y en la comunidad.*

En el nivel comunitario, se integran las estructuras del hogar, las interacciones entre individuos y las organizaciones y de la comunidad.

Y en el nivel social, se ubican las fuerzas globales que dan forma a las normas, el acceso a los recursos y la posición de los hombres frente a las mujeres.

Diferentes combinaciones de factores, insertos en estos niveles interactúan para aumentar la probabilidad de que se perpetre la violencia o de ser una víctima. Ningún factor por sí solo explica por qué algunos individuos tienen comportamientos violentos hacia otros o por qué la violencia es más prevalente en algunas comunidades que en otras.

En función a ello, se entiende que la violencia es un **problema multidimensional**, y su abordaje requiere de la intervención a nivel de diferentes capas, de cara al modelo ecológico de la violencia:⁴²

- A nivel individual: con mujeres y hombres.
- A nivel familiar/relacional: con hogares/familias, que implica las relaciones más próximas en la familia de pertenencia, entre cónyuges o parejas, y entre quienes forman el grupo familiar y más cercano de amistades.
- A nivel organizativo y comunitario: con líderes y lideresas, para el fortalecimiento de redes que contribuyan a empoderar a las comunidades con mecanismos de prevención y protección frente a la violencia. Ello incluye también a la comunidad educativa con todos sus actores, instituciones y sus agentes; así como empresas, medios de comunicación, personalidades y colectivos con incidencia en la esfera pública.
- A nivel social: con la población general, medios de comunicación, instituciones públicas y privadas

Asimismo, a través de diferentes metodologías y estrategias de información, capacitación y comunicación para el cambio de comportamientos; tales como, estrategias, productos, servicios, intervenciones y acciones preventivas.

⁴² La Ley N°30364, recoge el enfoque ecológico cuando contempla el Enfoque de Integralidad y reconoce que en la violencia contra las mujeres confluyen múltiples causas y factores que están presentes a nivel individual, familiar, comunitario y estructural. Por ello, enfrentar la violencia requiere de continuas intervenciones interdependientes, que se refuercen mutuamente, y que actúen a nivel de las distintas capas, involucrando la participación de los sectores y sus instancias descentralizadas.

6.5.3. Es multicomponente⁴³

Porque se orienta a atacar diferentes factores de riesgo de violencia a nivel individual, familiar, comunitario y social, con intervenciones preventivas coordinadas y complementarias y en articulación con los diferentes Sectores, en tanto la lucha contra la violencia no es un objetivo exclusivo del MIMP/Programa Nacional AURORA.

6.5.4. Se orienta a enfrentar las diversas manifestaciones de violencia

Los esfuerzos de prevención abarcan todas las modalidades de violencia de género, violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar:

- a) Los tipos de violencia que contempla la Ley N° 30364: física, psicológica, sexual y económica o patrimonial.
- b) Las modalidades de violencia contemplados en el Reglamento de la Ley N°30364⁴⁴ y la Política Nacional de Igualdad de Género, aprobada por Decreto Supremo N° 008-2019-MIMP, que son: Violencia en relación de pareja (incluyendo la prevención de la violencia en el enamoramiento y noviazgo), Femicidio, Trata de personas con fines de explotación sexual, Acoso sexual en espacios públicos, Violencia obstétrica, Esterilizaciones forzadas, Hostigamiento sexual, Acoso político, Violencia en conflictos sociales, Violencia en conflicto armado, Violencia y las tecnologías de la información y comunicación – TIC, Violencia por orientación sexual, Violencia contra mujeres migrantes, Violencia contra mujeres con virus de inmunodeficiencia humana – VIH, Violencia en mujeres privadas de libertad, Violencia contra las mujeres con discapacidad, Violencia contra mujeres indígenas y originarias, Violencia contra las mujeres afrodescendientes, entre otras.
- c) Cualquiera de los tipos de violencia que afecta a niñas, niños y adolescentes; mujeres; integrantes del grupo familiar; personas LGBTI;

⁴³ Banco Mundial (2019) 10 mensajes sobre la violencia contra las mujeres en el Perú. Mensaje N°9 “En prevención: promover un enfoque multicomponente (varias estrategias combinadas y dirigidas tanto a hombres como a mujeres), e invertir en niños y niñas, adolescentes y jóvenes”. Recuperado de: <http://documents.worldbank.org/curated/en/584501561492496523/Resumen> (26/07/2019).

⁴⁴ Decreto Supremo N°009-2016-MIMP y modificatoria.

personas con discapacidad, adultos mayores, entre otros grupos en condición de vulnerabilidad social.

6.5.5. Favorece la interdependencia entre las intervenciones preventivas y los servicios de prevención, atención y protección

Los esfuerzos de prevención que despliega el Programa Nacional AURORA son interdependientes de las acciones de atención y protección, se complementan y coordinan, por lo que se generan nexos entre las intervenciones preventivas y los servicios del Programa (CEM, Línea 100, Chat 100, otros) e incluso con servicios externos de atención y protección a personas afectadas por hechos de violencia. Por tal motivo, se fortalece la prevención, atención y protección, a través de los siguientes nexos:

- a) **Desde las intervenciones preventivas hacia el CEM y/o Línea 100**, cuando a través de cualquier acción preventiva se detecta en la comunidad un caso de violencia, por lo que se deriva para su atención interdisciplinaria al CEM con la información necesaria para la identificación y ubicación de la presunta persona agraviada. A su vez se estará informando sobre los servicios de la Línea 100.
- b) **Entre las intervenciones preventivas**, especialmente entre aquellas que se desarrollan en el ámbito comunitario, en las que se identifica a mujeres y hombres para su inserción en intervenciones que los favorecen.
- c) **Desde el servicio Chat 100 al CEM**, siendo el Chat 100 un servicio de orientación para adolescentes y jóvenes en la prevención de la violencia en el enamoramiento; corresponde informar, orientar y derivar, de ser el caso, al CEM, a quienes refieren estar afectadas/os por violencia de género, violencia hacia las mujeres e integrantes del grupo familiar, o requieran de su inserción como beneficiarias/os de alguna intervención preventiva.
- d) **Referencia o derivación a servicios externos al CEM y viceversa**, cuando desde cualquier intervención preventiva se deriva a servicios externos al CEM en temas conexos a la violencia (ejemplo: tenencia, alimentos, régimen de visitas, entre otros); y desde los servicios

externos hacia el CEM, en materia de prevención y atención de la violencia, según corresponda.

6.5.6. Se orienta a resultados y genera evidencias

Las acciones de prevención del Programa Nacional AURORA buscan enfrentar los factores causales de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar y reducir la tolerancia social y la prevalencia de la violencia contra mujeres y niñas, niños y adolescentes. En ese sentido, a fin de generar evidencia rigurosa sobre los resultados y cambios logrados, la Unidad de Prevención, implementa las siguientes acciones:

- a) Planificación sustentada en cadena de resultados: toda intervención preventiva tiene sus bases en procesos de planificación, seguimiento, evaluación y de gestión presupuestal que apuntan a la resolución de problemas críticos en el campo de la prevención de la violencia de género, la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar; así como de la promoción del derecho a una vida libre de violencia, a razón del Programa Presupuestal al cual corresponde, mediante el cual se busca enfrentar la alta prevalencia de la violencia familiar, involucrando a la población en general; y la atención, en especial, a niñas, niños, adolescentes, mujeres y personas adultas mayores que han sido afectadas.

De ahí la importancia de instrumentos de gestión que son de manejo de las servidoras y los servidores en prevención, tales como: Programa Presupuestal⁴⁵ y su modelo lógico; instrumento que enmarca las intervenciones del Programa Nacional AURORA, en relación a las estrategias para enfrentar las causas críticas de la violencia familiar; marcos lógicos, modelo operacional y perfil de las intervenciones; los cuales describen la cadena lógica que sigue cada intervención. Asimismo, el Plan Operativo Institucional, que es un instrumento que guía la ejecución de actividades del Programa Nacional AURORA; y su calendarización: Plan Anual de Seguimiento y Evaluación (PASE); el cual establece las metas anuales y brinda alerta sobre el alcance de logros; el instructivo y ficha de registro de acciones preventivas; herramienta para el registro de las diversas acciones preventivas de los CEM y su

⁴⁵ Actualmente, las intervenciones están alineadas al Programa Presupuestal orientado a Resultados para la Reducción de la Violencia contra la Mujer PPor-VCN, creado mediante R.S. N° 024-2019-EF.

difusión; Protocolo y/o Guía de Orientaciones de las intervenciones, servicios y acciones preventivas

- b) Seguimiento: acciones orientadas al seguimiento de indicadores, cumplimiento de metas y calidad de la información, puede ser realizado por la Unidad de Prevención, como responsabilidad inherente al cumplimiento de la implementación de la intervención.
- c) Evaluación: las acciones y procesos de prevención se miden en el marco de la matriz de evaluación del MIMP, las mismas que se encuentran programadas en el Plan Anual de Seguimiento y Evaluación (PASE); pudiendo ser a nivel de objetivos de la cadena de valor o por los criterios o dimensiones de evaluación, las mismas que son realizadas por la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, con el apoyo de la Unidad de Prevención.
- d) Declaración de información cuantitativa fiable y validada: siendo prioritario para el Programa Nacional AURORA contar con datos confiables de las diversas intervenciones y hacer llegar esta información a disposición de la ciudadanía, de manera transparente y oportuna a través de diversos canales. Esto se refrenda con los “Lineamientos para cautelar que la información que sustenta la ejecución de las metas programadas en el Plan Operativo Institucional y otros instrumentos de gestión se encuentre debidamente validada”⁴⁶. Mediante esta disposición, toda servidora o todo servidor en prevención de los CEM está obligada u obligado a brindar información cuantitativa fiable y validada de las intervenciones preventivas, de acuerdo a lo establecido por la Unidad de Prevención, a través de reportes e informes que se solicitan de manera periódica (Informes cualitativos mensuales, que se remiten a los cinco (5) días útiles de culminado el mes, Informes de intervenciones, otros).

⁴⁶ Esto se refrenda con la Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 038-2014-MIMP-PNCVFS-DE que aprueba la Directiva Específica N° 002-2014-MIMP-PNCVFS “Lineamientos para cautelar que la información que sustenta la ejecución de las metas programadas en el Plan Operativo Institucional y otros instrumentos de gestión se encuentre debidamente validada”.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

En función a lo expuesto, las servidoras y servidores en Prevención debe cumplir con los siguientes lineamientos:

LINEAMIENTO 1: ARTICULACIÓN PARA EL ABORDAJE SISTÉMICO DE LA VIOLENCIA

Articular con los diversos actores políticos, estatales y sociales para fortalecer desde el ámbito de intervención correspondiente, el Sistema Nacional de Prevención, Sanción y Erradicación de la Violencia hacia las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar.

- a) Brindar asistencia técnica, operativa y temática a las instancias regionales, provinciales o distritales de Concertación, lideradas por los gobiernos locales; en materia de prevención de la violencia, en el marco de la Ley N° 30364 y la normatividad vigente, buscando una respuesta integral, holística y multisectorial, comprometiendo a diversos Sectores y actores.
- b) Incidir para que los gobiernos regionales y locales, prioricen en sus instrumentos de gestión y agenda; políticas, planes, programas, estrategias y presupuesto; los objetivos frente a la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar, en lo posible, que adopten las intervenciones en materia de prevención que promueve el Programa Nacional AURORA.
- c) Promover alianzas con diversos actores para la incidencia en materia de prevención de la violencia de género, violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar.
- d) Contribuir al desarrollo de acciones de capacitación de operadores y operadoras, así como de la población, que intervienen en la aplicación de la Ley N° 30364 y de los mandatos sectoriales para fortalecer la intervención articulada y multidisciplinaria en la lucha integral contra la violencia.
- e) Involucrar a los medios de comunicación, influenciadores sociales y responsables en la toma de decisiones en el ámbito local y regional, en la prevención de la violencia de género, la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar.

LINEAMIENTO 2: ORIENTACIÓN HACIA EL ABORDAJE DE FACTORES CAUSALES, PARA LA REDUCCIÓN DE LA TOLERANCIA SOCIAL FRENTE A LA VIOLENCIA

Promover que toda intervención preventiva se oriente a atacar los factores causales de la violencia y contribuya a la reducción de la tolerancia social que existe frente a esta, para evitar que se naturalice, legitime, transmita y reproduzca la violencia.

- a) Implementar acciones de prevención orientadas a cuestionar las causas estructurales de la violencia contra las mujeres, en particular de la persistencia de estereotipos sociales.
- b) Implementar intervenciones preventivas que contribuyan a cambios a nivel individual, interpersonal, institucional y estructural a favor del derecho de las personas a una vida libre de violencia.
- c) Contribuir a elevar el nivel de apropiación de las personas, en especial de las mujeres de todas las edades, de su derecho a una vida libre de violencia y el conocimiento de los servicios disponibles para protegerlos y defenderlos.
- d) Fortalecer el tejido comunitario para la prevención de la violencia y la formación de redes locales comunitarias, a fin de fortalecer los factores protectores de la población, en especial las personas afectadas frente a toda forma de violencia.
- e) Comprometer proactivamente a los hombres de la comunidad, policía, serenazgo, autoridades, entre otros actores; en la prevención de la violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, promoviendo relaciones igualitarias y roles masculinos basados en el respeto de los derechos de las mujeres y el rechazo a la violencia.
- f) Promover el fortalecimiento de capacidades y habilidades, en especial, de las mujeres para su empoderamiento personal, social y económico y la toma de decisiones como mecanismo de prevención de la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.

- g) Involucrar a las familias en la prevención de la violencia de género, la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familia, violencia sexual y la promoción de factores protectores a sus integrantes.
- h) Articular esfuerzos con diversos actores locales y medios de comunicación local para llegar a públicos más amplios y crear conciencia frente a la violencia.
- i) Considerar que las acciones de capacitación y comunicación para el cambio de comportamientos buscan impactar en el cambio de creencias y actitudes de rechazo a toda forma de violencia y de reducción de la tolerancia social hacia la violencia.

LINEAMIENTO 3: INTERVENCIONES ALINEADAS A LA NORMATIVA Y LAS POLÍTICAS NACIONALES PARA ENFRENTAR TODA FORMA DE VIOLENCIA

Desarrollar una labor preventiva alineada a los mandatos institucionales y las políticas nacionales en materia de violencia de género, violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar.

- a) Desarrollar una labor preventiva orientada a enfrentar los tipos de violencia (psicológica, física, sexual y económica) y las modalidades de violencia de género, acorde a la Ley N° 30364 y las políticas nacionales vigentes.
- b) Realizar esfuerzos para prevenir la violencia de aquellos grupos y colectividades en condición de vulnerabilidad y tradicionalmente excluidos, tales como personas con discapacidad, personas adultas mayores, población afrodescendiente, poblaciones LGTBI, personas en situación de migración o refugio, personas de zonas rurales, entre otras según su diversidad y contexto; así como frente a manifestaciones de violencia emergentes y poco visibles socialmente que afecten a las mujeres.
- c) Promover una relación empática con la población en la implementación de las acciones preventivo, procurando en todo momento un entorno inclusivo, participativo y no discriminatorio.

LINEAMIENTO 4: COORDINACIÓN ENTRE LAS INTERVENCIONES PREVENTIVAS Y DE ESTAS CON LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL AURORA Y SERVICIOS EXTERNOS

Promover la coordinación y actuación conjunta entre las intervenciones preventivas existentes, y de estos con los servicios de atención y protección del PROGRAMA Nacional AURORA, e incluso con servicios externos.

- a) Establecer estrategias y niveles de coordinación y articulación con los actores locales y comunitarios de la jurisdicción del CEM, vinculados a la prevención y protección frente a la violencia.
- b) Realizar las derivaciones correspondientes entre las intervenciones preventivas para la incorporación de personas beneficiarias a espacios de escucha, desarrollo de capacidades u otros, según corresponda.
- c) En caso de detección de posibles casos de violencia, como resultado de las intervenciones o acciones preventivas, estos deben ser derivados al CEM para su atención.
- d) Coordinar con el equipo de atención del CEM sobre la derivación de usuarias que pueden incorporarse como beneficiarias de las intervenciones preventivas, o de oportunidades inserción laboral, para su empoderamiento social y económico.
- e) En el marco de la articulación interinstitucional, derivar a servicios externos aquellos casos conexos a la violencia, identificados desde cualquier intervención preventivo. De igual forma, se debe promover que dichos servicios refieran al CEM a personas usuarias para su incorporación en las intervenciones preventivas.

LINEAMIENTO 5: ORIENTACIÓN A RESULTADOS Y GENERACIÓN DE EVIDENCIAS EN LA PREVENCIÓN

Aportar a la construcción de evidencias en materia de prevención para la reducción de la tolerancia social y la prevalencia de la violencia, visibilizando los cambios e impactos a favor de la población, especialmente de aquellos grupos en condición de vulnerabilidad.

- a) Implementar intervenciones preventivas en alineación con el programa presupuestal, los instrumentos de gestión y guías correspondientes, que responden a una planificación sustentada en la cadena de resultados.
- b) Reconocer que toda intervención preventiva es una estrategia orientada al cambio sociocultural en las creencias y actitudes frente a la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar.
- c) Reflexionar y capitalizar la experiencia y logros que permitan contribuir a la materialización y visibilización de evidencias en prevención.
- d) Elaborar y remitir oportunamente los planes, informes mensuales y reporte de logros, así como informes de las intervenciones y otras acciones a la Unidad de Prevención, en los plazos establecidos, según corresponda.
- e) Cautelar y declarar ante la Unidad competente información cuantitativa y cualitativa fiable y validada de las intervenciones o acciones para su difusión oportuna a través de diversos canales que establece el Programa Nacional AURORA.
- f) Organizar, gestionar y cautelar toda la documentación correspondiente a las competencias y funciones preventivas encargadas, para fines de realizar supervisión, seguimiento, evaluación entre otras.
- g) Favorecer el trabajo coordinado y colaborativo entre las servidoras y los servidores en prevención y el equipo CEM y sus referentes en la Sede Central del Programa Nacional AURORA, a fin de desarrollar una labor preventiva articulada.

LINEAMIENTO 6: INTERVENCIONES ORIENTADAS HACIA LA CALIDAD Y LA MEJORA CONTINUA

La implementación de las estrategias, productos, servicios, intervenciones y acciones preventivas deben estar orientadas hacia la calidad y la mejora continua, considerando que se dirigen hacia la ciudadanía de manera que satisface las necesidades de la población bajo condiciones adecuadas⁴⁷

A fin de orientar las intervenciones preventivas hacia la calidad, se toma en cuenta la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, aprobada con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP, según cada uno de sus componentes:

Conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas

- a) Se diseñan y aplican los instrumentos, que permita medir la satisfacción de las personas usuarias y recojo de necesidades y expectativas, acorde con cada una de las intervenciones preventivas, sobre todo en aquellas que se desarrollan en periodos de tiempos prolongados, con el fin de realizar las mejores continuas.

Identificación del valor del servicio

- b) Implementar intervenciones preventivas de manera oportuna, lo que implica que se debe proveer según las programaciones previamente establecidas, comunicando con antelación a la población beneficiada para que pueda disponer de su tiempo y aprovechar los beneficios de la intervención. De igual manera, se deben respetar los horarios y tiempos programados de manera puntual cuando las poblaciones son convocadas para cada evento, informando con anticipación los retrasos del inicio de las intervenciones así como sus extensiones de tiempo.
- c) Se debe promover que las intervenciones preventivas, se desarrollen en lugares accesibles a la población, en la medida que contemple sus necesidades especiales como por ejemplo las personas con discapacidad, las personas adultas mayores, entre otras.

⁴⁷ Adaptado de la Guía de Elaboración de indicadores de políticas nacionales y planes estratégico, aprobado mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 00015-2021-CEPLAN/PCD. Pág. 41

- d) Las intervenciones preventivas, organizadas por los CEM deben implementarse asegurando las condiciones necesarias de seguridad, resguardo, salubridad e higiene, coordinando con las instancias responsables que velen este tema, con el objeto de cumplir dichos requisitos en los locales en donde se desarrollen los eventos.
- e) Las servidoras y los servidores en prevención de los CEM, tienen en cuenta que al dirigirse a la población que participa en las intervenciones preventivas deben brindar un trato amable, respetuoso y cordial, realizando las acciones necesarias para procurar atender las necesidades de la población convocada en el tiempo que se encuentra presente la población durante el evento, libre de discriminación en cualquiera de sus formas, evitando comentarios cuestionadores, descalificadores o desconfianza.
- f) Se debe procurar que las intervenciones y acciones preventivas se desarrollen acorde con la programación metodológica establecida, evitando cometer errores en la provisión del servicio, y cumpliendo los lineamientos y pautas establecidas a nivel institucional.
- g) En el desarrollo de las intervenciones preventivas, en la medida posible, se debe brindar información accesible y clara a la población, desde la exposición de ponencias y uso de materiales didácticos, así como materiales de difusión, procurando que la población entienda y comprenda los contenidos, ideas, conceptos o mensajes que se viertan. De igual manera, la información que se coloque en los ambientes de los CEM, que tengan un carácter preventivo, debe ser colocada en lugares accesibles, siendo material que deba ser actualizado conforme a la normativa vigente.

Se debe utilizar un lenguaje sencillo, comprensible e inclusivo en la interacción con la población que acude a las intervenciones y acciones preventivas.

Fortalecimiento del Servicio

- h) Durante la implementación de las intervenciones preventivas, el personal de los CEM debe estar plenamente identificado ante la población que acude a los eventos (fotocheck, chaleco institucional u otros). Así mismo en los eventos que se organizan el personal siempre debe promover la imagen institucional del MIMP a través de los banner, banderolas, afiches u otros, a fin que la población los identifique como personal del Sector.

- i) Las intervenciones y acciones preventivas, sobre todo aquellas que se realizan durante periodos de tiempo, deben desarrollarse de manera sostenida según los periodos establecidos, de manera ininterrumpida, a fin de evitar que la población convocada asista sin contratiempos con una provisión continua del servicio.
- j) Todas las intervenciones y acciones preventivas se orientan hacia la mejora continua, por lo que están sujetas a los procesos de verificación y/o supervisión correspondiente, con el fin de mejorar la provisión del servicio. De igual manera, es oportuno recoger las lecciones aprendidas para capitalizarlas para la mejora en el diseño de estrategias, productos, servicios, intervenciones y acciones preventivas, así como en su implementación.
- k) Actualizar o mejorar los procesos y/o procedimientos de los servicios, estrategias e intervenciones de prevención, tomando como insumo las necesidades, expectativas y percepciones de los/as usuarios/as, así como aquellas que resulten de los procesos de verificación y/o supervisión, así como del seguimiento y otros documentos de análisis que se han realizado (informes técnicos, evaluaciones, informes de seguimientos, sistematizaciones, informes de contraloría, defensoria o similares).
- l) Se brinda asistencia técnica al personal que implementa las intervenciones preventivas a fin de asegurar que la prestación del servicio sea acorde a los diseños que se plantearon para una adecuada implementación, de tal forma que contribuya a la calidad.

Medición y análisis de la calidad del servicio

- m) Se orientará que los servicios, estrategias e intervenciones preventivas cuenten con estándares e indicadores para la medición de la calidad, asociados a la percepción de las personas usuarias, en coordinación con las unidades funcionales involucradas.

Liderazgo y compromiso

- n) Asegurar recursos para la implementación de los estándares de calidad de los servicios, estrategias e intervenciones de prevención, según la disponibilidad presupuestal.

- o) Se debe tomar decisiones en base a los resultados obtenidos en el seguimiento y medición, en pro de la mejora de los servicios, estrategias e intervenciones de prevención.

Cultura de calidad

- p) Identificar en el personal de la entidad comportamientos que no contribuyen al logro de la calidad de los servicios, estrategias e intervenciones de prevención y determinar acciones de cambio.
- q) Estimular la contribución de las personas que integran la entidad, con ideas y/o propuesta de mejora, sobre la calidad de los servicios, estrategias e intervenciones de prevención.

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. El/la Director/a Ejecutivo/a del Programa Nacional AURORA y el/la Director/a de las Unidades Funcionales, son responsables del cumplimiento del presente Lineamiento en el marco de sus competencias y en coordinación con las demás Unidades de asesoramiento y de apoyo.

TERCERA. Los supuestos que no estén comprendidos en los presentes Lineamientos, son resueltos por la Unidad de Prevención.