

Rompiendo barreras en la pandemia: Línea 100, atención de casos de violencia de pareja durante el confinamiento por el contexto del COVID 19

Buenas prácticas 2022



PERÚ

Ministerio  
de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables

Programa Nacional  
**AURORA**



Gobierno del Perú



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024



# Rompiendo Barreras en la Pandemia

## Línea 100: Atención de casos de violencia de pareja durante el confinamiento por el COVID-19.

Autores:

- Oscar Jesús Vizcarra Cárdenas
  - Carlos Arturo Montalván Ramírez
  - Claudia Elizabeth Gamarra Silva
- Programa Nacional Aurora



PERÚ

Ministerio  
de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables

Programa Nacional  
**AURORA**



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024

# Ámbito y periodo de intervención



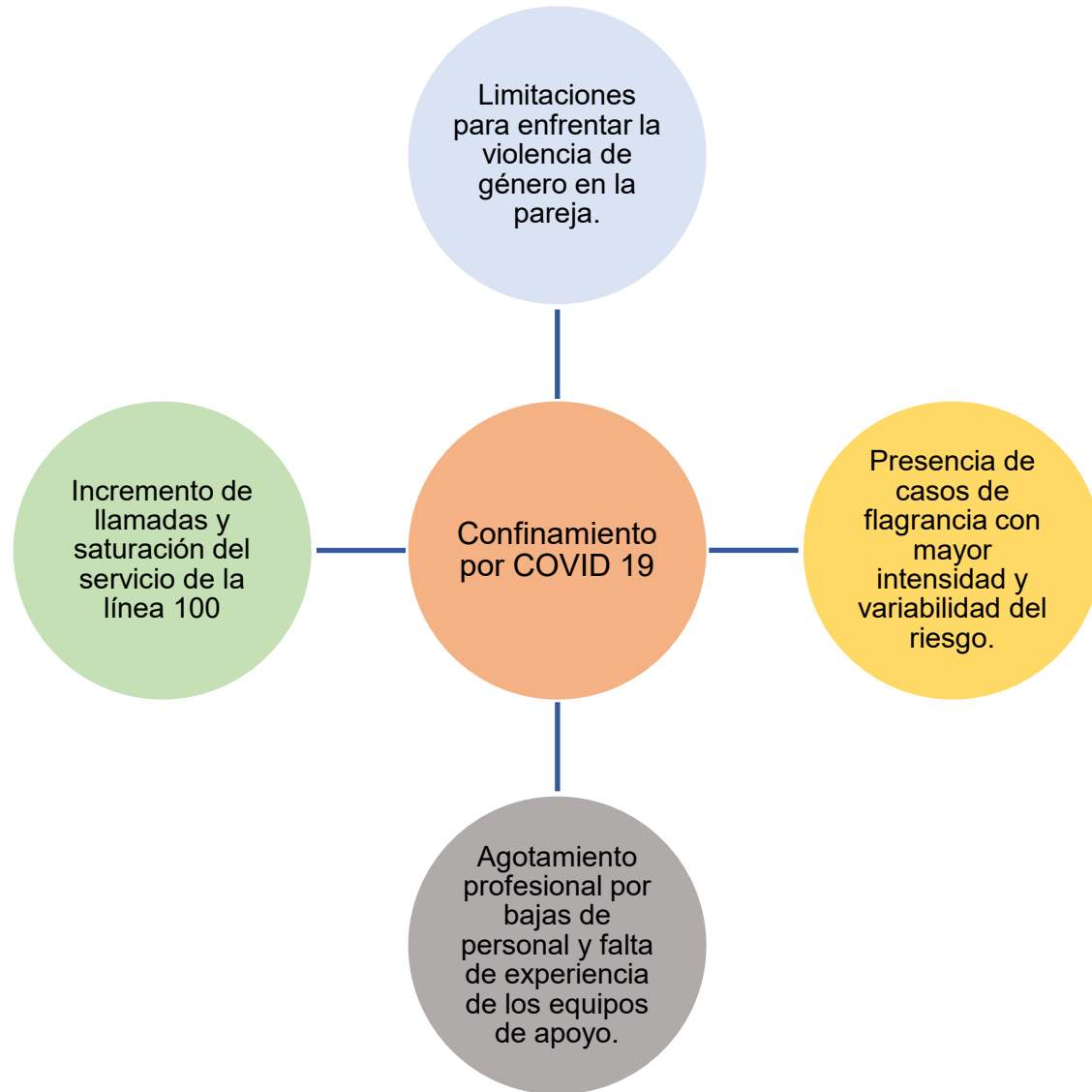
Ubicación: Todo el territorio nacional.



- Periodo: Desde el 16 de marzo de 2020 al 30 de marzo del 2021.

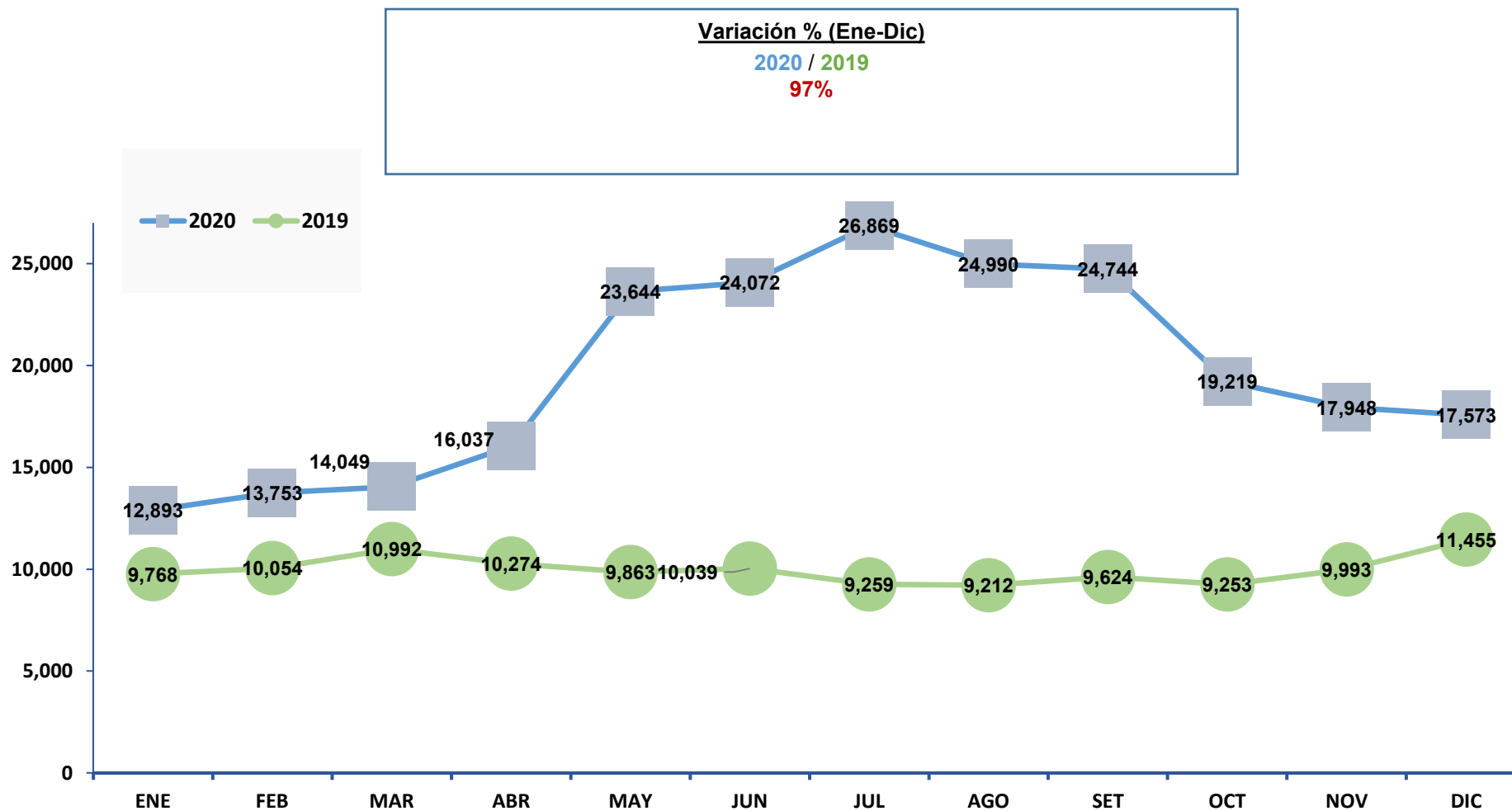


# Problema



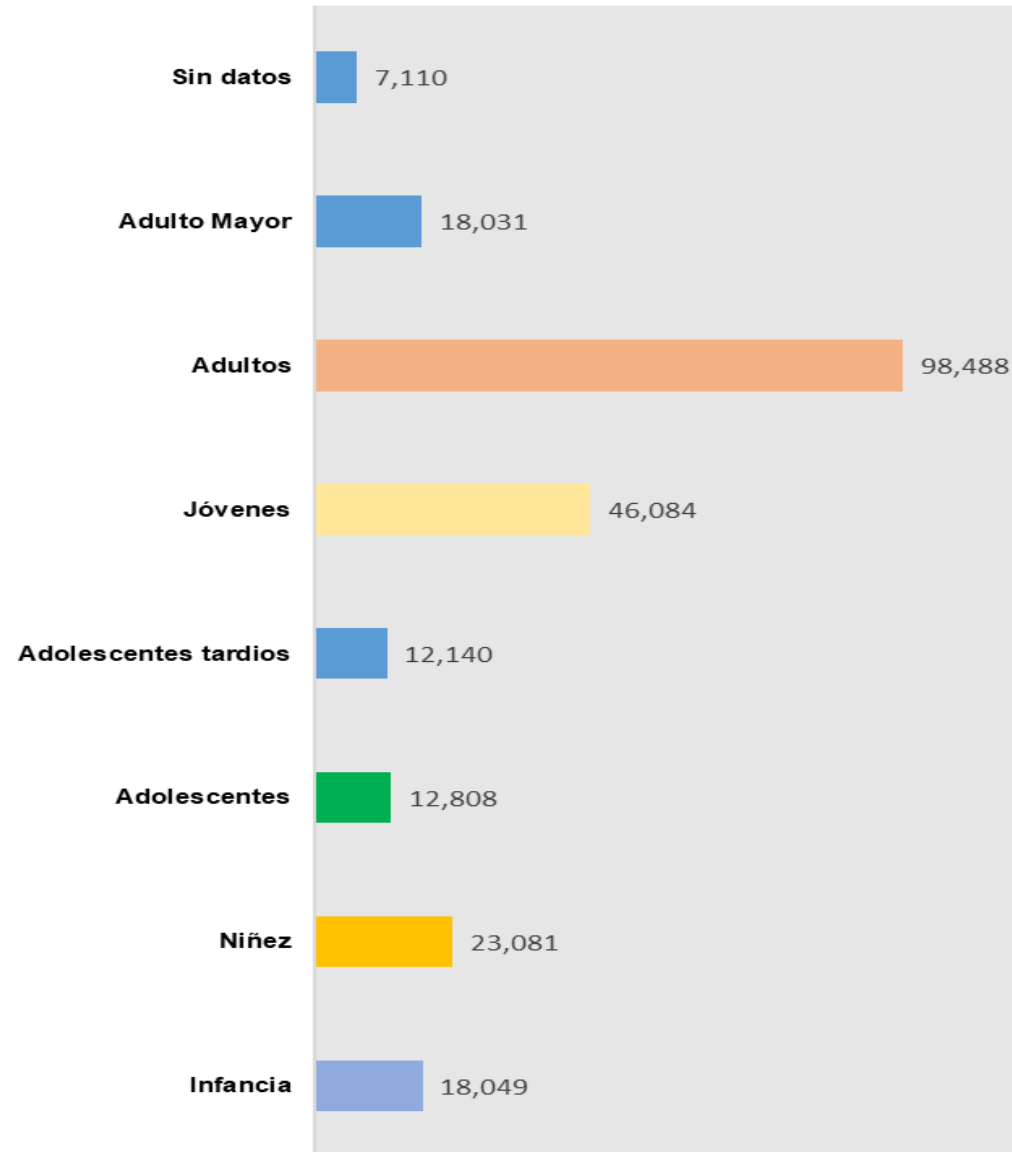
**Cierre de los servicios del Programa Aurora, considerados no esenciales.**

# Variación porcentual de llamadas

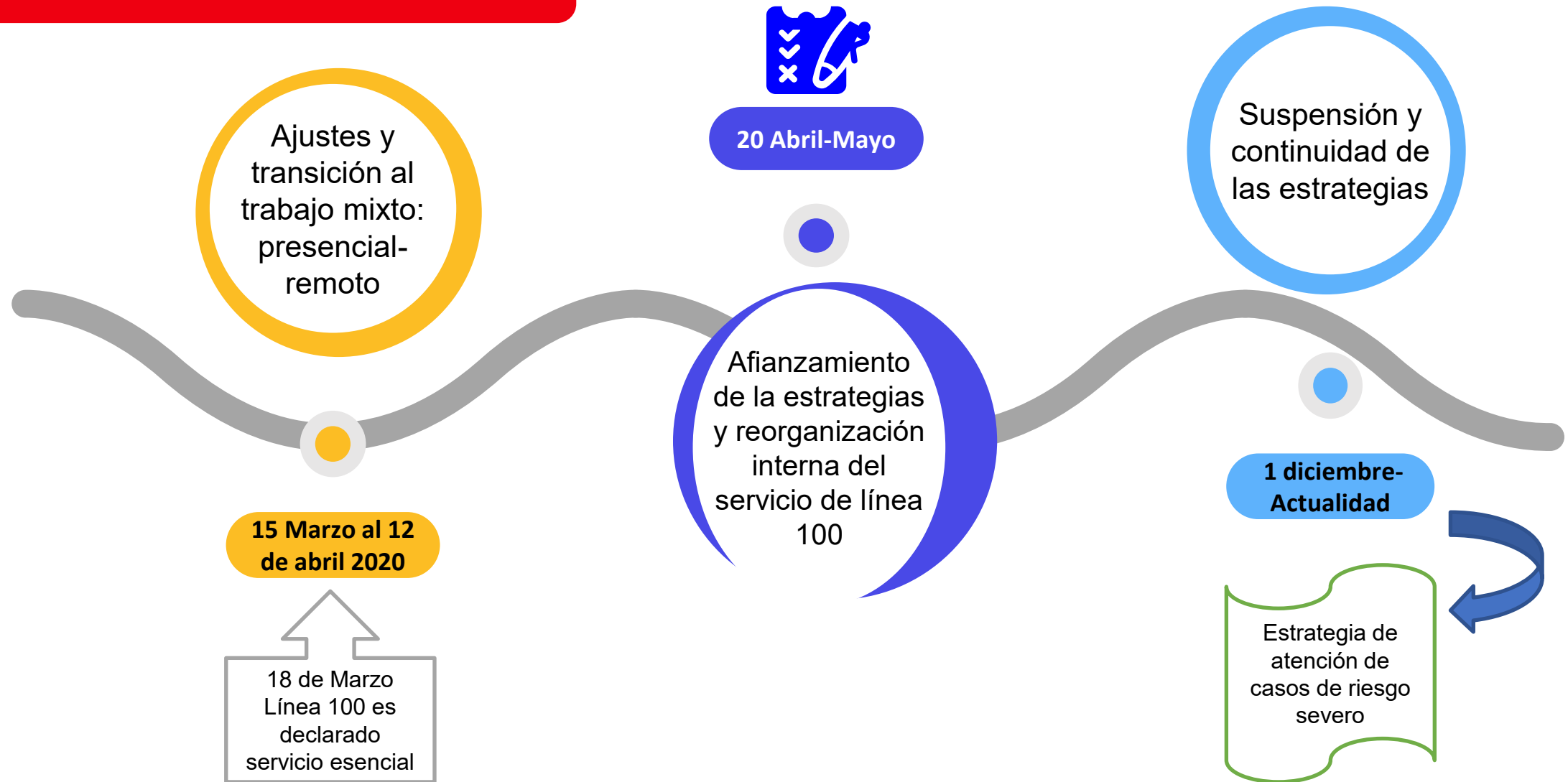


# GRUPOS ETAREOS

Grupo de edad del victima



# Línea de tiempo



# Estrategia



Acompañamiento  
psicológico telefónico



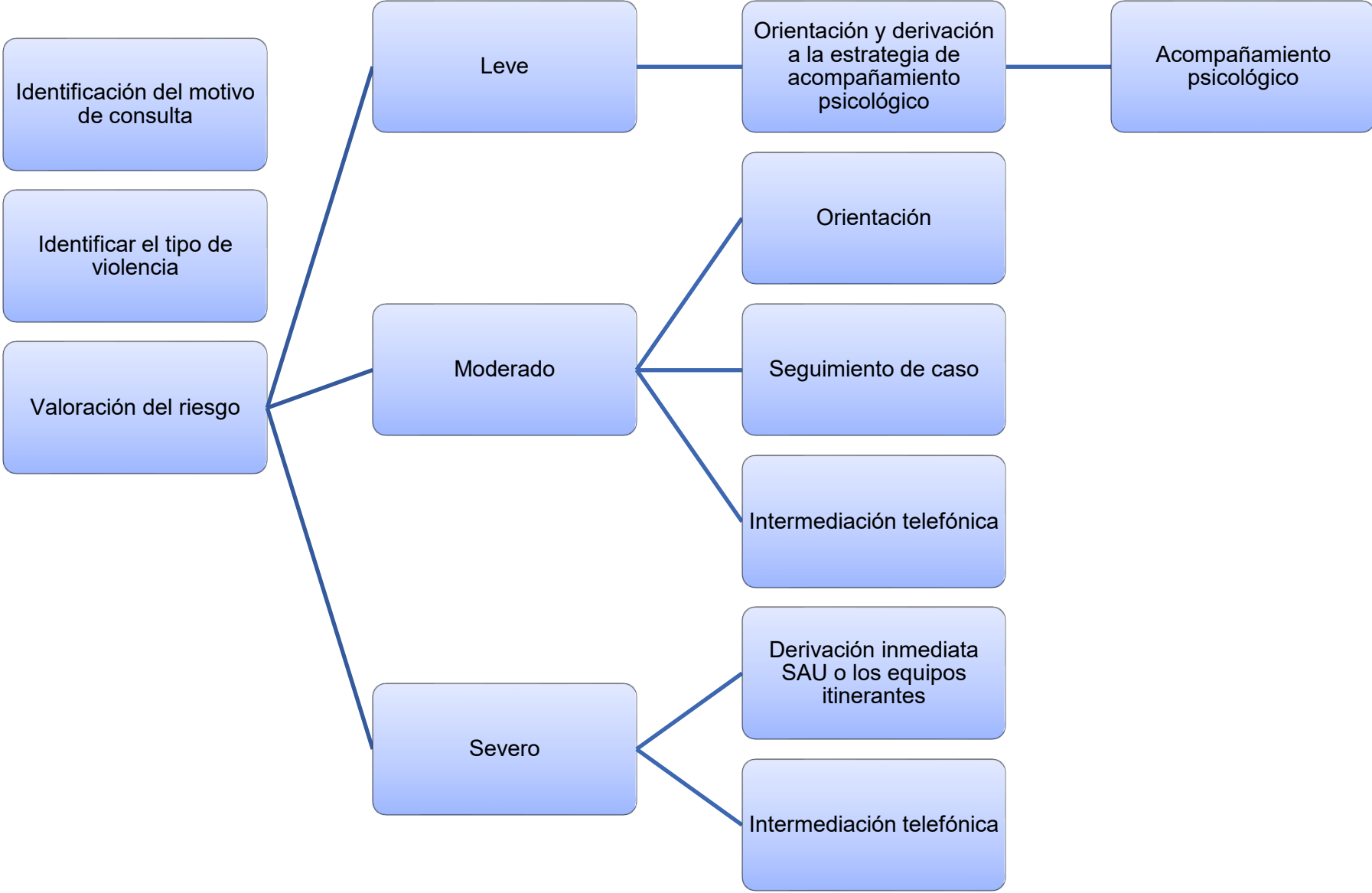
Estrategia de seguimiento



Atención de casos de  
riesgo severo



# Nueva ruta de atención en el servicio de Línea 100



# Adaptación para sostenimiento

Implementación de la modalidad de trabajo remoto.

Se brindan medidas excepcionales y protocolos de intervención en casos de riesgo severo (flagrancia, violencia sexual y feminicidio) y autorizaciones para la ejecución de las estrategias.

Reorganización interna del servicio de línea 100

# Resultados

1



**Servicio de  
Línea 100**

Sostenimiento de la oferta de atención.

2



**Casos de  
violencia**

Protección efectiva en el contexto de la emergencia

3



**Usuaris y  
usuarios**

Mejora de la capacidad de afronte de las víctimas (acompañamiento psicológico).

# Lecciones aprendidas


A pesar de las medidas impuestas debido al Covid 19, el servicio de Línea 100 mantuvo su continuidad, implementando el trabajo remoto, con el uso de las TICS. Esto ha permitido, entre otros, superar contextos como: conflictos sociales (paralizaciones, manifestaciones), sospechas de diagnóstico de Covid entre los trabajadores/as o que el servicio no se paralice.

Durante el confinamiento social, Línea 100 aun no contaba con un protocolo actualizado para la atención de los casos, lo que generó la necesidad de contar con este instrumento, fruto de ello en Julio del 2021 se aprueba el protocolo de atención de Línea 100.

El cierre de los servicios de programa Aurora y el no contar con un plan de contingencia ante ello, provocó la creación inmediata de una ruta alterna de atención en el servicio de línea 100, lo cual visibiliza la necesidad de perfeccionar la ruta creada, como contingencia ante una nueva situación de confinamiento.

La implementación de la ruta de atención de contingencia en casos de confinamiento requiere la integración de los CEM, con el objetivo de asegurar una transición a la normalidad, previniendo dificultades, como la acumulación de casos, lo cual perjudica la atención oportuna de los mismos.

# Recomendaciones



Se sugiere realizar mejoras en la estrategia de seguimiento, e incorporar a los CEM, especialmente el área de admisión para poder realizar una ruta clara y rápida para el manejo de las fichas, que permita que esta estrategia esté dentro de un plan de contingencia, ante nuevos confinamientos.

La estrategia de acompañamiento psicológico debería ser anexada a la ruta de atención vigente en el protocolo de Línea 100, en los casos de riesgo leve, ya que, asegura la atención de los mismos.

El manejo de las TICS trajo consigo la fluidez en realizar las gestiones administrativas por parte de los profesionales y supervisores, por lo cual se debe capacitar consecutivamente a los profesionales en la implementación de ellas, en el servicio.

Se debe incorporar de la mano con las estrategias planteadas un plan de apoyo a los profesionales, para poder manejar el estrés, ya que, la situación de confinamiento trae consigo una alta demanda de atención y complejidad de casos.

Se sugiere la implementación de la geolocalización en el servicio de Línea 100, lo cual permitirá establecer la ubicación de la usuaria o usuario que requiere apoyo urgente en un caso de riesgo severo o flagrancia.



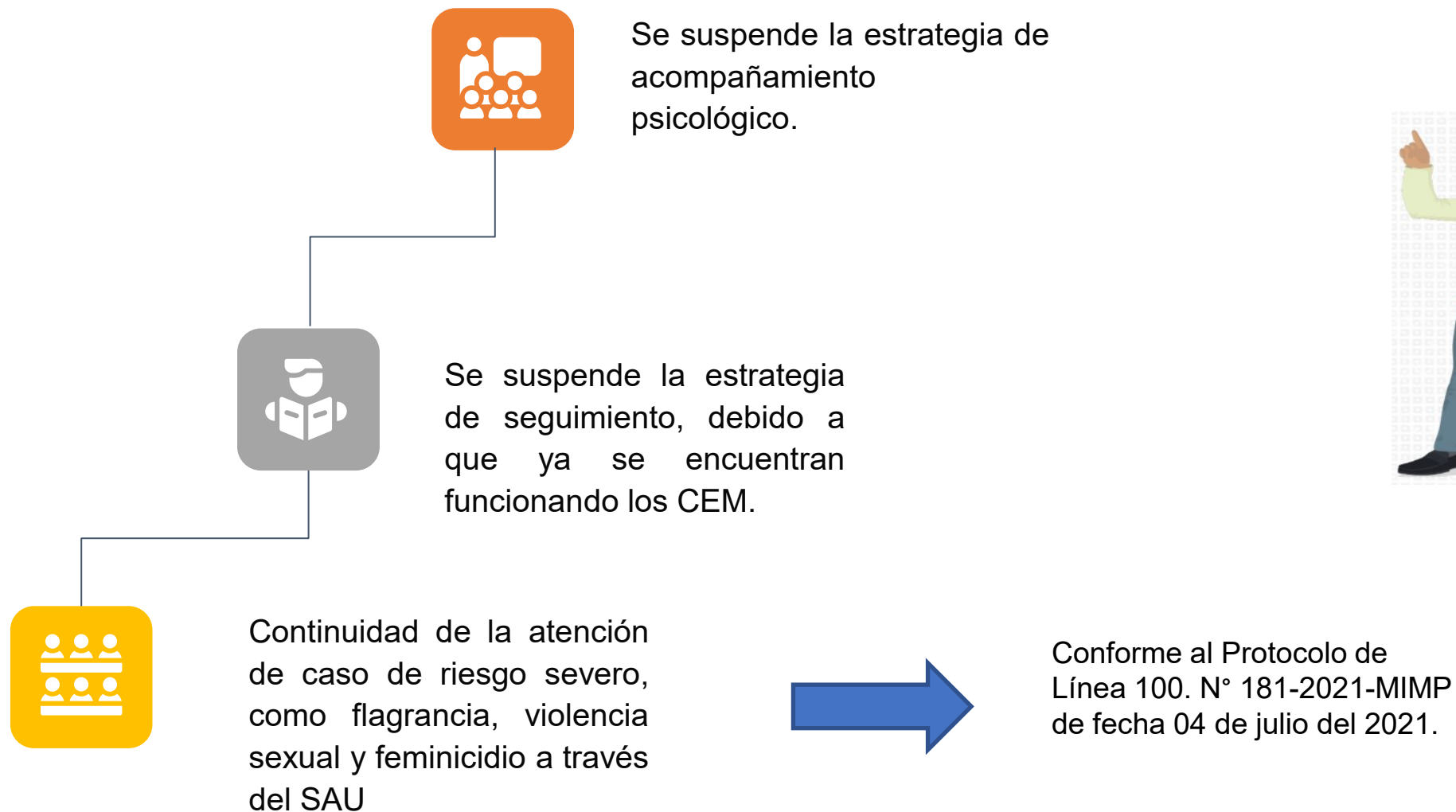
PERÚ

Ministerio  
de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables

Viceministerio  
de la Mujer

Programa Nacional  
Aurora

# La experiencia en la actualidad



## Fotos

Link de fotos:

[https://drive.google.com/drive/folders/1OxN3QOTRJUfDC4xF2DVq\\_IqKUoKC-0QY](https://drive.google.com/drive/folders/1OxN3QOTRJUfDC4xF2DVq_IqKUoKC-0QY)



PERÚ

Ministerio  
de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables

Programa Nacional  
**AURORA**



**BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024**