



PERÚ

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Programa Nacional AURORA



BICENTENARIO PERÚ 2024

# Nota del conocimiento

N.º 3 - 2024



Mecanismo de verificación en la atención de casos éxito del servicio Línea 100 en el turno madrugada



## 1. La experiencia

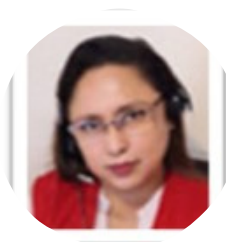
Línea 100 es un servicio especializado y disponible las 24 horas que brinda información, orientación, consejería y soporte emocional a las personas afectadas por hechos de violencia física, psicológica, sexual y económica/patrimonial, y a quienes conozcan algún caso con estas manifestaciones de violencia en su entorno, proporcionando apoyo acorde al tipo de llamada (riesgo/flagrancia). Durante la madrugada, la atención de los casos se complejiza por las limitaciones propias del horario, especialmente cuando se presentan casos de riesgo severo en flagrancia.

Frente a este desafío, las y los profesionales del turno madrugada de lunes a viernes (de 1 a 7 a. m.) ejecutaron el «mecanismo de verificación» como una iniciativa grupal que favoreció la intervención policial o de otra autoridad, la reducción del nivel de riesgo y la salvaguarda de la integridad física y psicológica de las víctimas de violencia. Este mecanismo consiste en brindar acompañamiento, realizar el seguimiento y confirmar la intervención por parte de los otros servicios como la Policía Nacional del Perú (PNP). Los resultados indican que, del total de casos severos que se atendieron durante el turno madrugada, el 66.4 % fueron en flagrancia, por lo que se realizaron coordinaciones con la PNP, con servicios de seguridad ciudadana, entre otros.

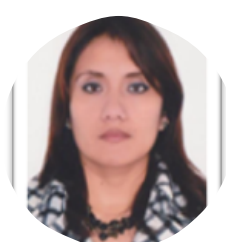
### Integrantes



Alex Gilbert Lazo  
Pérez



Katty Milagros  
Rodríguez Yucra



Susana Mónica  
Santivañez Esquivel

### Categoría

Atención

### Unidad

Unidad de Atención y Protección (UAP)  
Subunidad de Servicios de Orientación  
y Protección (SOP)

### Periodo

Abril 2022- junio 2023

## 2. La solución de una práctica

La violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar es un problema social continuo, permanente y de casuística diaria que requiere acciones inmediatas y efectivas. Frente a este desafío, las y los profesionales del turno incorporaron diversas acciones a favor de las personas usuarias como el acompañamiento, seguimiento del caso y confirmación de la ayuda solicitada. Este conjunto de acciones fue denominado «mecanismo de verificación», el cual surge frente a la necesidad de brindar una atención integral y completa que supere las barreras y limitaciones propias del horario.



---

Los pasos desarrollados por el personal del turno madrugada fueron los siguientes:

- Ejecución del «mecanismo de verificación» y acompañamiento: Ingresada la llamada que reporta un caso de riesgo severo en flagrancia, el/la profesional intermedia y coordina con los servicios de primer auxilio, manteniendo la comunicación con la persona afectada, brinda contención emocional y establece pautas del plan de seguridad. Las/los profesionales continúan con el seguimiento del caso con el/la operador/a del servicio de primer auxilio con el que se coordinó, hasta la confirmación y verificación de la atención del caso, potenciando la minimización del riesgo inicial en la que se encuentra la persona usuaria.
- Directorio de servicios de primer auxilio: Dado el contexto del turno madrugada, se cuenta con menos servicios de primer auxilio, por lo cual se recopilaban los números telefónicos de comisarías, serenazgo, otros servicios con funcionamiento en este turno (de 1 a. m. a 7 a. m.).
- Asistencia y monitoreo: La supervisión de este turno está a cargo de un/a profesional, quien realiza acciones de apoyo, acompañamiento, asistencia técnica individual o grupal, a través de reuniones presenciales o virtuales, con el objetivo de fortalecer las intervenciones en los casos severos en flagrancia.



### 3. Comparación con experiencias internacionales

En lo que respecta al «mecanismo de verificación» como acto de seguimiento del caso y confirmación de la ayuda, encontramos diferencias significativas, por ejemplo:



**Ecuador:** La línea de emergencia denominada Servicio Integrado de Seguridad ECU911 es un servicio integrado y de trabajo mancomunado con la Policía Nacional y el Servicio de Gestión Sanitaria, por lo cual la verificación se encuentra implícita, debido a la secuencia de responsabilidades de atención de casos en flagrancia entre operadores y servicios. El «mecanismo de verificación» como tal no está descrito en su Protocolo.



**Colombia:** En la Línea 155, ante el riesgo de que la persona usuaria sea víctima de nuevos hechos de violencia se propone una sesión de seguimiento y se corrobora que la usuaria tenga acceso a los servicios que se le han sugerido. Estas acciones son análogas al «mecanismo de verificación» (seguimiento y confirmación).



**España:** El Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de violencia contra las mujeres (ATENPRO) aplica una acción similar al mecanismo de verificación, que consiste en el seguimiento realizado por el Centro de Atención (homólogo a la Línea 100 en Perú) del caso atendido hasta confirmar que se haya producido el ingreso de la persona usuaria en el centro especializado o su traslado de retorno al domicilio, dependiendo de lo que proceda.



## 4. Lecciones aprendidas

- Se identifica un mayor porcentaje de casos de riesgo severo en flagrancia durante este turno. Frente a ello, el personal incorporó acciones de seguimiento, acompañamiento y confirmación de la ayuda estableciendo las bases del «mecanismo de verificación», con el potencial de minimizar el riesgo inicial en el que se encuentra la persona afectada, salvaguardar su integridad física y psicológica e impulsar la intervención del personal contactado.
- La atención continua de casos severos en flagrancia tiene un impacto en la salud física y emocional del equipo de trabajo, por lo que es necesario se tomen las medidas para contrarrestar estos efectos.



## 5. Recomendaciones

- Incorporar una ruta específica para la atención de casos severos en flagrancia en el acápite “Planes de atención según el nivel de riesgo” del Protocolo de Atención de Línea 100 aprobado por R. M. N.º 181-2021-MIMP, y detallar el «mecanismo de verificación» en dicho documento. Si bien el protocolo contiene algunas acciones, es recomendable que se complete la atención de los casos severos en flagrancia, con la confirmación de la intervención del personal contactado.
- Socialización y capacitación al personal para la aplicación del «mecanismo de verificación» en la atención de casos severos en flagrancia.
- Promover, cuidar y salvaguardar la integridad física y psicológica del personal mediante chequeos médicos-ocupacionales, orientación psicológica u otros, considerando el horario de trabajo de este turno, los efectos secundarios de invertir el ciclo circadiano y la exposición continua y de larga data de casos de riesgo severo en flagrancia.



- Mantener un directorio actualizado de las instituciones y autoridades competentes (fiscalías, jueces de paz, rondas campesinas, etc.).
- Incorporar al Sistema Unificado de Monitoreo de Atenciones (SUMA), un ítem para especificar si existe flagrancia en la atención del caso. Dicho ítem puede ser agregado en la sección b “motivo de consulta”, tipo de consulta: “caso en flagrancia”.
- Sobre los informes situacionales de los turnos del servicio Línea 100 elaborados desde la coordinación, se propone que se sumen los aspectos cualitativos a los análisis cuantitativos, valorando las características de cada turno, particularmente en casos severos en flagrancia.

Conoce más de la experiencia ingresando a:

Experiencia [https://www.youtube.com/watch?v=Ka1XH5\\_4peM](https://www.youtube.com/watch?v=Ka1XH5_4peM)

