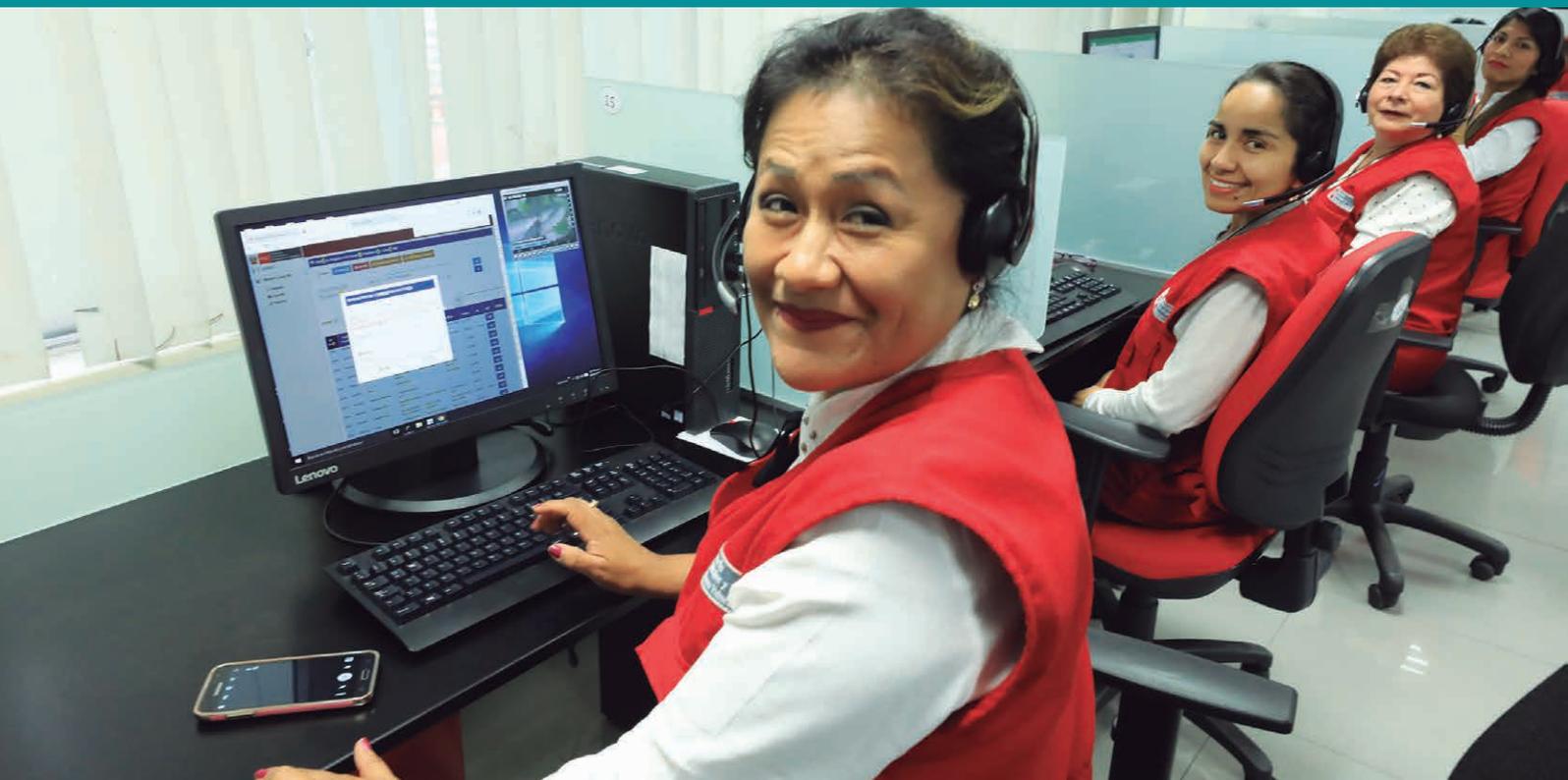


Llamadas que salvan vidas, voces que generan esperanza

La Línea 100 brinda intermediación telefónica oportuna
en casos de alto riesgo de violencia familiar y sexual



Salvando Vidas, Intermediación Telefónica Oportuna
para Casos de Alto Riesgo en la Línea 100

Experiencia desarrollada por los profesionales:

Óscar Jesús Vizcarra Cárdenas
(responsable de la sistematización)

Fara Ismena Fayad Valverde

Minerva Kadena Valdez

Cynthia Norma Landa Gonzales

Ruth Renee Pacheco Villafuerte

Benilda Lorena Zuñe Colorado

Voces que escuchan, aconsejan, coordinan. Las y los profesionales de la Línea 100 están ahí para atender con prontitud a las víctimas de la violencia familiar y sexual. Su experiencia y conocimientos les permiten identificar los casos de alto riesgo y actuar con eficacia para evitar los maltratos y los posibles femicidios. Ellas y ellos están siempre ahí: las 24 horas, los 365 días del año.

Resumen

Las palabras adecuadas, la intervención oportuna, la coordinación precisa y eficaz son acciones que pueden evitar situaciones de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, y violencia sexual, y, en los casos de alto riesgo y peligrosidad, hasta salvar una vida. No es una tarea fácil. Hay que ganarse la confianza de la víctima. Calmarla, comprenderla, empoderarla. Ese es el primer paso. Después empiezan las comunicaciones con las operadoras y los operadores del sistema policial y judicial, quienes deben trabajar en conjunto para evitar una tragedia.

No hay tiempo que perder. Cada segundo cuenta. Eso lo saben las y los profesionales de la Línea 100, quienes, las 24 horas de los 365 días del año, atienden, responden e identifican los casos de alto riesgo entre

las llamadas que reciben. Situaciones extremas que requieren de una acción prioritaria y coordinada con la policía, la fiscalía, los bomberos, las unidades médicas, entre otras instituciones.

Esa fue la base y el principio de la buena práctica *Salvando vidas, intermediación telefónica oportuna para casos de alto riesgo en la Línea 100*, desarrollada de enero del 2016 a agosto del 2017, con el propósito de facilitar las atenciones de urgencia de las operadoras y los operadores de seguridad y justicia en circunstancias extremas de violencia familiar y sexual, mediante la ejecución de acciones sistemáticas y efectivas, coordinadas por el servicio de escucha del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP).

Creada el 27 de abril del 2006, la Línea 100 estuvo dirigida inicialmente a la atención de niñas, niños, adolescentes y adultos que reportaban situaciones de riesgo físico y psicológico, y que, por su condición de vulnerabilidad, requerían de una intermediación responsable y profesional.

Posteriormente, el servicio se fusionaría con la línea de Ayuda Amiga, para ampliar su universo de atención a población adulta, adulta mayor, discapacitadas y discapacitados. El cambio permitiría detectar que las usuarias y los usuarios no solo buscaban consejo y orientación. En muchas oportunidades, las llamadas describían situaciones de alto riesgo que, sin una intervención inmediata, podrían terminar trágicamente.

En esos casos extremos, el escuchar y brindar un consejo no alcanzaba. Se tenía que hacer algo más. Se debía desarrollar e implementar un protocolo de atención que permitiera identificar la magnitud y gravedad de los hechos relatados por las agredidas y los agredidos o las personas cercanas a ellas y ellos.

Fue así que las y los profesionales del servicio comenzaron a analizar cada comunicación, con el propósito de identificar las situaciones de alto riesgo, a través de diversos criterios. Desde esa perspectiva, si el agresor estaba en el lugar con armas u objetos contundentes y la víctima no podía movilizarse, se iniciaban de inmediato las coordinaciones con las instituciones encargadas de la seguridad y la justicia.

Pero no era una tarea sencilla. El desinterés, la apatía y las concepciones machistas de las operadoras y los operadores interferían o retrasaban la intervención. Ante esa barrera erigida por el patriarcado imperante en el país, las y los profesionales de la Línea 100 buscaron la manera de sensibilizar y convencer a los responsables de brindar seguridad e impartir justicia.

Poco a poco lo irían logrando, aunque, a pesar del éxito de la experiencia, todavía hay mucho camino por recorrer para que todas y todos puedan ejercer su derecho a vivir libres de violencia.

Contexto y problema¹

Escuchar para ayudar

El Perú es una sociedad patriarcal y machista en la que persisten los estereotipos de género y violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, y violencia

sexual. No es un problema de hoy, es un problema de siempre que se cimienta en patrones culturales asociados a vínculos de dominación y poder. Aquí son los hombres los que mandan, los que se imponen, los que siempre tienen la razón. Ellos son los que golpean a sus parejas, hijas e hijos.

¹ Es posible que algunos datos estadísticos y otra información consignada en este material se remonten al contexto de los años 2015 y 2016, debido a que esta experiencia se presentó en el concurso de buenas prácticas del 2017.

Concepciones y comportamientos equivocados que son difíciles de modificar, a pesar de la implementación de políticas públicas para prevenir y erradicar la violencia, a través de acciones conjuntas entre el Estado y la sociedad civil. El machismo se defiende y encuentra aliados inesperados en las instituciones que brindan seguridad e imparten justicia, donde existen operadoras y operadores, que actúan de manera ineficaz e inadecuada en los casos de violencia contra la mujer y las y los integrantes del grupo familiar.

En las comisarías, el personal policial ignora y minimiza estos hechos e, incluso, intenta que las víctimas concilien con sus agresores. Pero el maltrato o revictimización no concluye ahí. También se cuestiona la conducta de las mujeres y sus procesos se alargan innecesariamente, lo que aburre y agota a las afectadas, que, en muchas ocasiones, desisten de presentar sus denuncias.

Así se obstaculiza el acceso a la justicia y se incrementa el riesgo en la integridad física y psicológica de las víctimas.

Cuadro 1. Trabas y dificultades detectadas en la atención de las denuncias y casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, y violencia sexual

Problemas conceptuales y mala actitud de las operadoras y los operadores de seguridad y justicia, a quienes les falta compromiso y sensibilidad. Es evidente, también, la existencia de estereotipos de género que afectan su accionar.

Desconocimiento sobre los procedimientos operativos y legales: Ley 30364 y su reglamento, guía de procedimientos de la PNP en el marco de la Ley 30364 y competencias funcionales.

No existe un protocolo de atención telefónica intersectorial (MIMP, Ministerio del Interior [Mininter], Ministerio de Salud [Minsa], etcétera) para casos de alto riesgo que requieren de una intervención de urgencia.

Inoperancia en la ejecución y aplicación de las medidas que protegen a las víctimas de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, y violencia sexual.

Saturación en los servicios del Centro Emergencia Mujer (CEM), Servicio de Atención Urgente (SAU) y de las comisarías por la alta demanda y los problemas de índole logístico (poco personal y medios de transporte).

Desconocimiento de las leyes que protegen los derechos de las víctimas ante las situaciones de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, y violencia sexual (procedimientos e instituciones a las cuales acudir para denunciar, entre otros).

Falta de un mayor número de locales institucionales (comisarías, juzgados, CEM, Ministerio Público-Fiscalía de la Nación [MPFN], entre otras) para presentar la denuncia y/o atender a la víctima de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, y violencia sexual, principalmente en provincias.

Llamadas de riesgo

La Línea 100 fue creada el 27 de abril del 2006 para atender a niñas, niños, adolescentes y a adultos que reportaran situaciones de riesgo evidente o condiciones de vulnerabilidad de la integridad física y psicológica de los menores de edad, incluyendo situaciones de carácter sexual, las cuales requerían un tratamiento especial.

Al inicio el servicio atendía de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Las llamadas (gratuitas a nivel nacional) se dividían en dos grupos: las de rutina o informativas (que brindaban detalles sobre los procedimientos de atención) y las de urgencia (que requerían de una intervención inmediata y diferenciada, para proteger a niñas, niños y adolescentes en riesgo inminente).

La fácil recordación y digitación del número, sumada a la gratuidad y a la accesibilidad al servicio desde cualquier teléfono, contribuyó al éxito y a la gran acogida de la Línea 100. Por esa razón, el 25 de noviembre del 2008 se fusionaría con la línea de Ayuda Amiga,

con el propósito de ampliar su rango de atención a la población adulta, adulta mayor y discapacitada.

Con la fusión, el número de llamadas se incrementaría de manera sostenida. Más usuarias y usuarios buscaban orientación y consejería, por lo que se decidió ampliar el horario a las 24 horas del día, además de reforzar y ampliar gradualmente el *staff* de profesionales.

En la dinámica del servicio se detectaría que las víctimas buscaban, también, ayuda inmediata para enfrentar y superar las situaciones de alto riesgo. Estas, por sus características, requerían de una atención diferenciada y prioritaria. En esos casos, las y los profesionales del MIMP orientaban a la usuaria y al usuario, y coordinaban acciones de apoyo con las operadoras y los operadores de seguridad y de justicia.

Dentro de la Línea 100 se consideraban como “llamadas de emergencia” a las que revelaban las siguientes situaciones:

Cuadro 2. Características de las situaciones de alto riesgo

Agresiones físicas con amenazas de muerte que revistieran gravedad (uso de armas u objetos contundentes).
La presencia del agresor en el domicilio.
La imposibilidad de la persona afectada de movilizarse por la gravedad de los hechos.
Las situaciones en las que el riesgo de recurrencia, daño o muerte es inminente.
Cuando a los riesgos inherentes al suceso se suma la ineficacia de las operadoras y los operadores de seguridad y justicia, quienes no brindan una respuesta oportuna, lo que incrementa el riesgo de daño e incluso la posibilidad de un feminicidio.

Análisis de las cifras

Al ampliarse el horario y el rango de atención a la población adulta, adulta mayor y discapacitada, se incrementaría el número de llamadas a la Línea 100, como se visualiza en el siguiente cuadro, basado en la

información del Sistema de Registro de Consultas de Línea 100, elaborado por la Unidad de Generación de Información y Gestión del Conocimiento:

Tabla 1. Número de llamadas atendidas en Línea 100, 2015-2017 (enero a diciembre)

2015	2016	2017
38 799	46 645	65 068

Elaborado por la Unidad de Generación de Información y Gestión del Conocimiento (PNCVFS-MIMP)

Tabla 2. Vínculo relacional con el presunto agresor y grupo de edad de la víctima (2016)

Vínculo relacional con el presunto agresor	Grupo de edad			Total	
	0-17 años	18-59 años	60 años a más	Número	%
Cónyuge / Conviviente	614	14 329	412	15 355	33%
Excónyuges / Exconvivientes	163	4456	36	4655	10%
Hijo(a)	48	577	871	1496	3%
Tío(a)	290	85	1	376	1%
Otro familiar	597	769	269	1635	4%
Vecino(a) / Amigo(a)	446	267	33	746	2%
Otro	904	1258	83	2245	5%
Abuelo(a)	445	21	1	467	1%
Hermano(a)	276	648	115	1039	2%
Padre / Madre	15 741	882	12	16 635	36%
Padrastra / Madrastra	1092	110	1	1203	3%
Compañero(a) / Profesor(a)	226	63	1	290	1%
Sin dato	263	206	34	503	1%
Total	21 105	23 671	1869	46 645	100%

Elaborado por la Unidad de Generación de Información y Gestión del Conocimiento (PNCVFS-MIMP)

En el 2016 la Línea 100 atendió 46 645 consultas telefónicas, realizadas por víctimas de todos los grupos etarios. Esto generaría la necesidad de contar con mecanismos de atención basados en el ciclo de

vida, porque no es lo mismo atender a una víctima de tres años, a una de 36 y a otra de 80, debido a que los ámbitos relacionales (conyugal, parental, filial) son diferentes.

Tabla 3. Motivo de consulta y grupo de edad (2016)

Motivos de consulta	Grupo de edad			Total	
	0-17 años	18-59 años	60 años a más	Número	%
Violencia física	10 371	11 265	673	22 309	48%
Violencia psicológica	5233	9906	873	16 012	34%
Violencia / Abuso sexual	2366	967	30	3363	7%
Otras consultas	1261	1396	99	2756	6%
Negligencia	1454	60	121	1635	4%
Abandono	362	51	73	486	1%
Trata de personas	18	10	0	28	0%
Sustracción o rapto	16	5	0	21	0%
Explotación laboral / Trabajos de alto riesgo	15	2	0	17	0%
Explotación sexual comercial infantil	8	0	0	8	0%
Acoso sexual (centro laboral)	1	9	0	10	0%
Total	21 105	23 671	1869	46 645	100%

Elaborado por la Unidad de Generación de Información y Gestión del Conocimiento (PNCVFS-MIMP)

En el 2016, el 48% de los casos reportados en la Línea 100 correspondieron a violencia física (22,309) y el 34% a violencia psicológica (16,012). Predominaron las denuncias en la población adulta. Situación diferente se da en el abuso sexual, donde las denuncias predominan en las niñas, niños y adolescentes (2366), lo que coloca a este grupo en alto riesgo de vulnerabilidad.

Línea de soluciones

Al analizar y evaluar los factores convergentes en los procedimientos de atención y respuesta a las llamadas de emergencia, se determinó que la traba principal era la actitud negligente de las operadoras y los operadores de seguridad y justicia. También se evidenció la falta de servicios de atención que funcionaran las 24 horas y las limitantes ocasionadas por la escasez de recursos.

Pero esas barreras lograban superarse cuando se coordinaban con operadoras y operadores sensibilizados y comprometidos, lo que contribuía a la obtención de respuestas adecuadas y favorables a las víctimas, que superaban incluso la falta de recursos.

El análisis situacional y una postura reflexiva permitieron trazar una estrategia orientada a ofrecer una atención de calidad en las situaciones de emergencia, que antepusiera la vida, integridad y seguridad de las usuarias y los usuarios, por lo que se planteó la creación de un protocolo de intermediación telefónica eficaz.

Bajo ese enfoque, en el 2016 se implementaría un proceso de atención prioritaria a las víctimas en alto riesgo y en situaciones de emergencia, a través de la

intermediación telefónica, donde las y los profesionales de la Línea 100 sirven de puente entre las usuarias y los usuarios y las operadoras y los operadores de seguridad y justicia.

Pero su labor va más allá de informar y coordinar acciones con el personal policial, el serenazgo y otras y otros representantes de los servicios de justicia. Su rol implica, además, sensibilizar y movilizar a otras instituciones, incluyendo los programas de protección del MIMP, para que actúen oportuna y debidamente en los casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, y violencia sexual.

Adicionalmente, se buscó fortalecer los recursos personales y brindar acompañamiento hasta que la



CAPACITADOS. Las operadoras y operadores de la Línea 100 identifican con prontitud las situaciones de alto riesgo.

víctima esté protegida por las autoridades. También se implantó la verificación de las intervenciones mediante el retorno de la llamada, como parte del compromiso y apoyo de la operadora o el operador en línea.

Las acciones de intermediación telefónica inter e intrainstitucional de la Línea 100 se convirtieron en una estrategia efectiva ante la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, y violencia sexual, gracias a los recursos personales y a las habilidades

de las y los profesionales del servicio, quienes intercedieron de manera exitosa ante las operadoras y los operadores de las demás instituciones, y lograron que cumplieran con sus obligaciones en concordancia con las normas legales.

Igualmente, se consiguió que las víctimas sean conscientes de su derecho a vivir libres de violencia y sintieran el respaldo y la protección que el MIMP brinda a sus usuarias y usuarios.



Dispuestos. El equipo de la Línea 100 está preparado para reconocer e intermediar en las situaciones de violencia de alto riesgo.

Diseño de la experiencia

En busca de respuestas

Objetivos

Durante el desarrollo de la intervención se buscó alcanzar los siguientes objetivos:

1. Disminuir las probabilidad de muerte o daño en las víctimas de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, y violencia sexual, que se comunican con la Línea 100, mediante intermediación telefónica que facilite la atención de urgencia en situaciones de alto riesgo de las operadoras y los operadores de seguridad y justicia.
2. Fortalecer los recursos informativos y emocionales de las víctimas, mediante la orientación, la contención y el seguimiento, para asegurar el afronte efectivo del problema de violencia que las afectan.
3. Desarrollar acciones de información, sensibilización y coordinación con las operadoras y los operadores de seguridad y justicia, para que estos participen de manera eficaz en las situaciones de emergencias.
4. Verificar la efectividad de las gestiones, a través de rellamadas y el otorgamiento de refuerzos positivos a las víctimas y operadoras y operadores que actuaron con rapidez y eficiencia, a fin de fortalecer el sentido de competencia para enfrentar el problema.

Beneficiarias y beneficiarios

La experiencia benefició de manera directa a las víctimas de la violencia familiar y sexual (niñas, niños, adolescentes, población adulta, adulta mayor y discapacitada) que se comunicaron con el servicio requiriendo la intervención inmediata de la profesional o el profesional que atiende las llamadas de las usuarias y los usuarios en alto riesgo o en cualquier otra situación que amerite algún tipo de intermediación.

También son beneficiarias y beneficiarios las profesionales y los profesionales de la Línea 100, quienes muestran ahora un mayor compromiso en la atención de los casos. Su autoestima y satisfacción personal se incrementó debido al éxito de sus intermediaciones telefónicas, con las que solucionaron los diversos problemas planteados por las usuarias y los usuarios.

Por otro lado, reforzaron sus conocimientos al internalizar los procesos y las herramientas que les permiten actuar inmediatamente y tener una visión más amplia al momento de salvar una vida. En este proceso de aprendizaje, adquieren experiencias y habilidades que refuerzan su capacidad.

De manera indirecta, se beneficia a familiares y amistades de las víctimas de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, y violencia sexual. De igual manera, a la sociedad en general y al Estado en particular, porque la acción repercute en todos los sectores del país.

Desarrollo de la experiencia

La metodología

En el desarrollo y ejecución del servicio Línea 100 se instauró el procedimiento denominado Intermediación Telefónica, que consiste en un conjunto de acciones contingentes realizadas por la o el profesional de Línea 100, con la finalidad de identificar los casos de alto riesgo y proceder a la aplicación del protocolo específicamente implementado para salvaguardar la integridad de las víctimas de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, y violencia sexual.

Las herramientas metodológicas creadas para el funcionamiento y desarrollo del servicio tuvieron como objetivo principal disminuir las probabilidades de muerte o daño de las usuarias y los usuarios del servicio que reportaban situaciones de alto riesgo, a través del acompañamiento o tutoría profesional en línea, a las personas que se comunicaban para informar que su vida o la de otra persona estaba en peligro inminente.

De acuerdo con el procedimiento establecido, la o el profesional que recibía la llamada recalca a la víctima el compromiso del servicio con su caso. Durante la comunicación, la operadora o el operador ofrecía contención emocional en todo momento y, de manera simultánea, realizaba acciones de intermediación telefónica con otras instituciones: Emergencia PNP (105), Serenazgo, Ministerio Público, Ministerio de Justicia (Minjus), SAMU (106), Dirección de Investigación Tutelar (DIT), Bomberos (116), y los Programas Nacionales Yachay, Vida Digna, entre otros.

La metodología implementada en la Línea 100 buscó la consecución de tres objetivos específicos:

a. Fortalecer los recursos informativos y emocionales de las víctimas mediante la orientación, la contención y el seguimiento, para asegurar el afronte efectivo del problema de violencia que la afecta.

La idea fundamental fue que la usuaria o el usuario sea atendida o atendido por profesionales especializados, con experiencia en el tratamiento de víctimas de violencia en situaciones vulnerables que requerían de orientación, consejería y de ayuda para realizar gestiones a su favor. En esa atmósfera de miedo y tensión, era fundamental que la usuaria o el usuario del servicio se sintiera escuchada o escuchado en un espacio de confianza y respaldo que le permitiera expresar sus emociones, además de proporcionarle las herramientas para enfrentar su realidad. En el caso de las mujeres, era fundamental empoderarla y hacerla consciente del riesgo al que estaba expuesta, a fin de evitar un daño grave o feminicidio.

b. Desarrollar acciones de información, sensibilización y coordinación con operadoras y operadores del orden y de justicia, para asegurar la atención de urgencia de la víctima.

La intermediación telefónica busca salvar vidas y prevenir el daño físico, además de desactivar la acción del agresor, protegiendo a la víctima a través de la intermediación con las operadoras y los operadores de salud, seguridad y justicia.

Teniendo en cuenta la condición de alto riesgo al que estaban expuestas las víctimas, la profesional o el profesional de la Línea 100 tomaba acciones inmediatas y concretas: solicitaba la intervención del serenazgo o la policía, brindando los datos necesarios para que intervengan en el lugar de los hechos. En los casos de riesgo de feminicidio, gestionaban la intervención urgente de las autoridades pertinentes, realizando un seguimiento de los casos mediante rellamadas.

c. Verificar la efectividad de las gestiones a través de las rellamadas y otorgamiento de refuerzos positivos a las víctimas y las operadoras y los operadores que lo han facilitado, a fin de fortalecer el sentido de competencia para enfrentar el problema.

Intermediar y gestionar telefónicamente la intervención de servicios de las operadoras y los operadores de seguridad y justicia proporcionaba seguridad y protección a las personas vulnerables en situaciones de alto riesgo.

La acción del profesional de la Línea 100 implicaba la movilización de todos los recursos existentes y disponibles para que la afectada o el afectado superara la situación de crisis. Luego de informar, sensibilizar y gestionar la participación de las autoridades, el protocolo de intervención preveía la realización

de rellamadas a las instituciones y a las víctimas, para asegurar que la coordinación fuera exitosa y la afectada o el afectado este libre de riesgo.

Durante el proceso, se mantenía en línea a la usuaria o el usuario en crisis, mientras se daban los pasos concretos para la solución de su problema. Si el caso correspondía a una niña, niño o adolescente en alto riesgo, la comunicación constante es con él o ella o la o el informante.

El proceso de intermediación

Según la Real Academia Española (RAE), intermediación es la acción y efecto de actuar (mediar) entre dos partes (personas o instituciones) para ponerse de acuerdo.

En varios países existen servicios sociales de intermediación telefónica, especialmente para personas sordas, hipoacúsicas o con problemas de fonación, quienes recurren mediante un teclado de texto a una operadora o un operador.

La acción descrita establece un puente entre dos sujetos o agentes que sin ese medio no podrían comunicarse de manera efectiva, dejando una necesidad insatisfecha. Estos servicios de intermediación salvan vidas, pues muchas de las comunicaciones corresponden a llamadas médicas².

² Ver en la web: http://www.imserso.es/imserso_01/centros/centro_intermediacion_telefonica/index.htm

Si bien las víctimas de violencia familiar y sexual que desde el inicio de la intervención se comunican con la Línea 100 no son personas con discapacidad sensorial ni recurren a este servicio por atenciones o emergencias médicas, estas presentan un conjunto de características que las colocan en una situación de vulnerabilidad que las limita en sus posibilidades de entablar una comunicación efectiva y asertiva con las operadoras o los operadores de los servicios del orden y la justicia.

Desde el enfoque de la Línea 100, la intermediación telefónica es concebida como la acción del profesional que atiende la solicitud de ayuda ante un caso de violencia a la mujer o a los integrantes de un grupo familiar. En este proceso la actitud de la o el profesional es fundamental, dada la vulnerabilidad de sus interlocutoras e interlocutores.

Durante la comunicación con la víctima o con el tercero que denunciaba el hecho, se identificaba y evaluaba si la llamada era de alto riesgo y suponía una emergencia.

Si la evaluación determinaba la existencia de un riesgo real para la salud e integridad de la víctima, se procedía a enlazar el caso con las operadoras o los operadores de salud, seguridad y justicia, con la finalidad de brindarle asistencia médica, protección y orientación legal.

Este conjunto de acciones fue denominado *intermediación telefónica*, un proceso que culminaba cuando la víctima de alto riesgo se encontraba a salvo.

Para implementar esta dinámica metodológica se establecieron cuatro componentes:

Gráfico 1. Procedimiento de intermediación



Componente I

Identificación de las usuarias y los usuarios: se registran los datos de la víctima (nombre, edad, sexo, dirección, etc.), el vínculo con el agresor, el motivo de la comunicación y la identificación del tipo de violencia.

Con esa información se clasifica la llamada por la condición y las características de la usuaria o el usuario:

Por su condición:

- Mujer víctima de tentativa de feminicidio.
- Niña maltratada o niño maltratado física y psicológicamente.
- Infancia y adolescencia en estado de abandono y/o negligencia.

- Personas adultas mayores en estado de abandono y maltrato de población adulta y adulta mayor.
- Niño, niña y/o adolescente víctimas de abuso sexual.
- Niño, niña y/o adolescente y mujeres víctimas de trata de personas.

Por el tipo de usuaria o usuario:

- En algunos casos es la propia víctima quien pide la ayuda al servicio Línea 100. En otros casos son

los informantes (familiares, amistades, madres o padres de familia, entre otros) los que solicitan la intervención.

Componente II

Evaluación e identificación del riesgo: la o el profesional evalúa los factores de riesgo y los factores protectores para tomar acciones inmediatas.

Tabla 4. Diferencias de factores de riesgo entre víctima y agresor

Factores de riesgo relacionados con el presunto agresor	Factores de riesgo relacionados con la persona afectada
Intención clara de causar lesiones graves o muy graves a niñas, niños y adolescentes, mujeres y personas adultas mayores, mostrando conductas de crueldad y desprecio.	Vulnerabilidad (preescolar, persona adulta mayor, gestante, enfermedad grave, discapacidad).
Posesión o accesibilidad a armas de fuego o armas de cualquier tipo.	Carencia de red familiar y social.
Abuso de consumo de alcohol y drogas.	Síndrome de indefensión.
Antecedentes policiales o judiciales.	Fantasías, ideas, intento o amenaza de suicidio.
Aumento de frecuencia y gravedad de los episodios violentos en el último mes o amenazas graves de muerte.	Amenaza con dañar a los hijos (as) o alguien más.
Tener acceso a la persona afectada en casos de niñas, niños y adolescentes.	Nivel socioeconómico, falta de oportunidades, hacinamiento severo.

Componente III

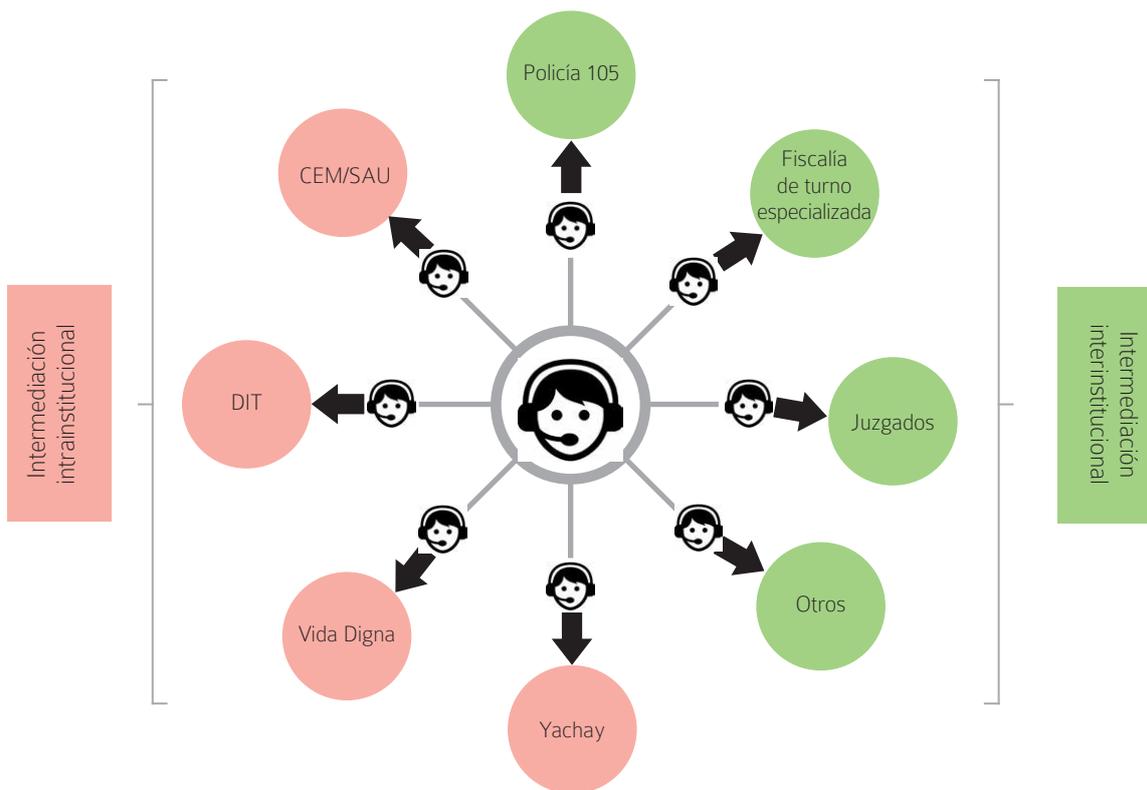
Intermediación telefónica: se realizan las coordinaciones inmediatas con las instituciones y operadores de justicia, para brindar ayuda oportuna y efectiva a la víctima de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, y violencia sexual que enfrentan situaciones de alto riesgo.

En este proceso la o el profesional de la Línea 100 ejecuta dos tipos de acciones de intermediación: interinstitucional e intrainstitucional.

Acciones de intermediación telefónica interinstitucional:

- Línea de emergencia 105 PNP
- Comisarías de Lima y provincias
- Serenazgo
- Bomberos, SAMU
- Fiscalías de turno en Lima y provincias
- Juzgados de familia de turno o su equivalente en Lima y provincias.

Gráfico 2. Tipos de intermediación telefónica (2016-2017)



Acciones de intermediación telefónica intrainstitucional:

- Centro de Emergencia Mujer.
- Servicio de Atención Urgente.
- CEM-Comisaría.
- DIT.
- Inabif: Vida Digna, Educadores de la Calle.

Niveles de la intermediación: implican información, sensibilización y coordinación de las acciones a favor de las víctimas en casos de alto riesgo y emergencia. La acción de intermediación es un enlace entre la usuaria o el usuario y los servicios especializados (operadoras u operadores de seguridad y de justicia) para la atención inmediata de la víctima y, en el caso de las mujeres, prevenir la ocurrencia de un feminicidio.

a. Información:

- Informar al operador de seguridad o justicia los datos personales de la persona afectada, se indica el tipo de violencia y su dirección.

b. Sensibilización:

- Brindar nuevas ideas a las operadoras y los operadores de justicia sobre la violencia y las secuelas que deja en las víctimas. De esta manera se cambia la percepción de la operadora o el operador social que se involucra en un proceso de aprendizaje en temas íntimamente relacionados con su función.
- Reconocer que los roles estereotipados y las percepciones basadas en prácticas machistas interfieren en la intervención de la operadora o del operador de seguridad y justicia.

- Sensibilizar a la operadora o el operador para que reconozca la situación de riesgo y afectación de la víctima.
- Resaltar que el componente de género incrementa la vulnerabilidad de las mujeres violentadas.
- Hacer notar a las operadoras y los operadores sus competencias y responsabilidades frente a las consecuencias de una intervención tardía.
- Enfatizar la importancia de una intervención efectiva en el proceso de recuperación y protección de la víctima:
 - En el mejoramiento de la calidad de atención a las mujeres víctimas de violencia.
 - En la prevención del feminicidio.

c. Coordinación:

- Movilizar los recursos próximos para lograr la inmediatez de la acción en tiempo (necesidad de atención inmediata) y espacio (cercanía de los servicios de la comunidad).
- Establecer un plan de acción según competencias.
- Coordinar la forma de intervención con información de primera mano, proporcionada por la o el informante.
- Considerar que si la víctima es mujer se debe:
 - Actuar en su defensa o validar la acción de llamar a favor de una víctima, según su ciclo vital.

- Dar cuenta que la o el profesional es su defensora o defensor, que está para respaldarla sin juzgarla. Para intermediar efectivamente como defensora o defensor hay que dominar el tema, saber interpretar las necesidades de la víctima, y conocer los procedimientos para buscar las aliadas o los aliados más cercanos o cercanos para desarrollar las acciones pertinentes.
- Reflexionar sobre la violencia de género, el riesgo y las competencias de cada funcionaria o funcionario.
- Elaboración de un plan de seguridad en caso de flagrancia.
- Después de haber coordinado la intermediación telefónica, se efectúa la rellamada a la persona afectada, para verificar la intervención de la institución que asumió el caso, confirmando la atención oportuna de las operadoras o los operadores de justicia a nivel interinstitucional o intrainstitucional. De esa manera se asegura que la víctima está a buen recaudo.

Durante la intermediación con la víctima:

Mantener un diálogo permanente y anticipar a las víctimas las acciones a ejecutar, a través de la escucha activa y otras técnicas comunicacionales, las siguientes acciones:

- Orientar e informar a la afectada.
- Brindar contención emocional.
- Fortalecer a la víctima.
- Desarrollar un plan de seguridad.

Componente IV

Acompañamiento y cierre: se da durante toda la llamada por la o el profesional de Línea 100. En el acompañamiento se realizan las siguientes acciones:

- Contención emocional
- Comunicación afectiva y efectiva
- Fortalecimiento de recursos emocionales
- Empoderamiento en relación con sus derechos

Corte y evaluación

Al evaluar los casos y las fichas de registro se observó que las situaciones de tentativa de feminicidio, maltrato en la infancia y adolescencia, abuso sexual infantil, negligencia en personas adultas mayores y trata de personas, exigieron una intervención inmediata, siendo tipificados y priorizados para una correcta identificación e intermediación.

El protocolo estipula que la intermediación telefónica se realiza previa comunicación con la supervisora o el supervisor de turno, para contar con el apoyo y realizar las coordinaciones. Estas pueden durar desde 10 hasta 40 minutos, dependiendo de la complejidad del caso, la hora, la disponibilidad de los servicios y el lugar en el que se produce la emergencia, Lima o provincias.

Después de la intermediación, las y los profesionales de la Línea 100 plasman sus acciones de la siguiente manera: en primer lugar, señalan en el sistema de registro, o a través de un correo electrónico dirigido a la supervisora o el supervisor de turno, las

gestiones interinstitucionales e intrainstitucionales que realizaron.

Posteriormente, coordinan con el equipo de derivación que se encarga de remitir las fichas a los CEM o al SAU. Al final, realizan el seguimiento de los casos derivados.

En la ejecución de la buena práctica se produjo un corte para la evaluación de la experiencia, tomando como base los registros de enero del 2016 a agosto del 2017.

El resumen de los procesos de intermediación realizados en dicho periodo por las y los profesionales de la Línea 100 se presentan a continuación:

Tabla 5. Atenciones de la Línea 100 de acuerdo con los tipos de violencia identificados

Tipos de violencia	Identificación	Evaluación	Intermediación	Resultado
Abuso sexual infantil	Nombre y datos generales de la persona afectada	Valoración del riesgo y factores protectores	Acompañamiento telefónico	Intervención del Mininter-MPFN-DIT
Tentativa de feminicidio	Identificación de la emergencia y tipo de violencia	Condición de la víctima	Intermediación interinstitucional, PNP-comisaria-Ministerio Público	Derivación de la ficha al CEM-SAU
Trata de personas		Estrategia de intermediación	Intermediación intrainstitucional CEM-SAU	
Abandono y maltrato de persona adulta mayor			Rellamada a los operadores de justicia y la usuaria o el usuario.	
Negligencia y abandono de niñas, niños y adolescentes				
Maltrato infantil de niñas, niños y adolescentes				

La ejecución

En el desarrollo de la buena práctica *Salvando vidas, intermediación telefónica para casos de alto riesgo en la Línea 100*, se identificaron tres etapas. Estas abarcaron un periodo de 14 años (2002-2016).

Etapas I: surge una voz amiga (2002)

En el 2002 se implementó la línea Ayuda Amiga. Su población objetivo fueron las personas adultas víctimas de violencia familiar.

A la par se creó la línea 0800-16-800, que atendía las 24 horas del día casos de niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia familiar.

Como herramienta de trabajo se utilizaba el telefax y un formato en físico de registro de atención que se enviaba a los CEM respectivos.

Posteriormente, se implementaría la Línea 100 (27 de abril del 2006), con cuatro profesionales, entre abogadas y abogados y psicólogas y psicólogos, quienes contestaban personalmente las llamadas de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Después, las comunicaciones eran recibidas por una operadora. Al día siguiente ella informaba de las incidencias al equipo de trabajo.

Etapas II: tiempo de fusión (2008-2011)

El 25 de noviembre del 2008 la línea Ayuda Amiga se fusionaría con la Línea 100, para la atención de casos de niños, niñas y adolescentes. Dos años después, se creó el sistema de registro de atención denominado “muñeca”, denominado así porque su ícono era la

silueta de una muñeca, mediante el cual se accedía a las hojas de Registro. En dicho Registro se anotaban los datos de los casos atendidos a través de la Línea 100, el primer sistema de registro virtual. Posteriormente, en el 2011, se introdujo el sistema telefónico con identificador de llamadas.

Etapas III: atención todo el día (2012-2016)

Se amplió el horario de atención al público las 24 horas del día y se incrementó a 30 el equipo de profesionales, entre abogadas, abogados, psicólogas y psicólogos. En el campo tecnológico se incorporó el teléfono virtual denominado CISCO, un sistema que opera en conexión directa con la computadora e Internet, y en agosto del 2016 se crearía el Sistema Integrado de Registros de Violencia Familiar y Sexual (SIRVFS).

Asimismo, en el 2016 se incrementó el personal en todos los turnos, hasta sumar un total de 180 profesionales, entre abogadas, abogados, psicólogas y psicólogos. Paralelamente, se fortalecieron y unificaron los criterios referidos a la intermediación telefónica en casos de alto riesgo y de peligro inminente.

El seguimiento y las respuestas favorables en las intermediaciones telefónicas motivaron el desarrollo de esta experiencia como una buena práctica, con el propósito de difundir las estrategias de intervención en casos de alto riesgo, desarrolladas y ejecutadas por las y los profesionales de la Línea 100.

Dificultades

A nivel interno

En el servicio de línea, personal, recursos y logística

- Desconfianza y resistencia del personal de la Línea 100, respecto a la respuesta y receptividad de las operadoras y los operadores de seguridad y justicia en la atención de los casos de violencia contra la mujer y las y los integrantes del grupo familiar en alto riesgo y emergencia.
- La falta de una línea de uso exclusivo para el servicio de la Línea 100, que sirviera para coordinar las intervenciones en los casos de alto riesgo.
- La falta de un sistema telefónico integrado con otros servicios de emergencia, como el 105 PNP, 116 de los bomberos, entre otros. Esta carencia impedía desarrollar las intervenciones con mayor rapidez.
- Al ampliarse el servicio a mujeres adultas, adultas mayores, discapacitadas, discapacitados y población LGTBI, entre otras personas en situación de vulnerabilidad, las y los profesionales de la Línea 100 no hallaban nociones ni criterios de atención claros y diferenciados en la *Guía de procedimiento para la atención telefónica en casos de maltrato y abuso sexual en niñas, niños y adolescentes* (2006). Esto exigía a las y los profesionales la aplicación de criterios de identificación, valoración e intervención que por su complejidad atentaban contra la inmediatez necesaria en situaciones de alto riesgo.

A nivel interinstitucional

- Los servicios con los que cuenta el Programa por lo general están saturados ante la alta demanda de los mismos por los medios de comunicación, de otras instituciones y de la misma Línea 100, demorando las coordinaciones para la atención inmediata de los casos de Línea 100.
- Poca fluidez en las coordinaciones con los servicios y programas del MIMP como Inabif, Programa Yachay, Programa Vida Digna, Unidad de Investigación Tutelar, entre otros. Por la falta de acceso telefónico y en otros casos porque no atienden las 24 horas.

A nivel externo

- El escaso compromiso y disposición de la Policía Nacional y de las operadoras y los operadores de justicia para la atención de casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, y violencia sexual (tanto para el traslado al lugar de la emergencia, como para registrar la denuncia).
- El desconocimiento de las operadoras y los operadores de justicia sobre la normativa vigente y los procedimientos.
- La carencia de servicios de atención y el acceso a la justicia en zonas rurales, situación que en muchos casos se agrava por la distancia que impide la intervención rápida en casos de emergencia.
- Instituciones del Estado con servicios afines a la naturaleza del servicio de Línea 100 que no atienden las 24 horas, fines de semana y días feriados.
- La inexistencia de un protocolo y un registro de intervención intersectorial.

Facilidades

Internas

- Contar con un equipo profesional de abogadas, abogados, psicólogas y psicólogos que atienden las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Poseer un teléfono disponible para realizar las coordinaciones respectivas y contar con el moderno equipo CISCO operador.
- Las y los profesionales de la Línea 100 tenían la debida capacitación y sensibilización para atender una llamada de alto riesgo.



ALERTAS. La Línea 100 atiende las 24 horas de los 365 días del año.

Resultados

La experiencia permitió establecer un conjunto de acciones para sensibilizar, movilizar y coordinar la intervención inmediata y oportuna de las operadoras y

los operadores de justicia, para proteger a las víctimas de violencia y disminuir la probabilidad de daño o muerte.

Tabla 6. El antes y el después de la intermediación telefónica

Antes	Después
No se contaba con una metodología de intervención para la atención de casos de violencia a la mujer e integrantes del grupo familiar de alto riesgo.	Se definió una metodología –donde la intermediación telefónica es una de sus fases– que propició mayor efectividad en la intervención de las y los profesionales de la Línea 100, en los casos de violencia a la mujer e integrantes del grupo familiar de alto riesgo.
La derivación de los casos a la PNP y otras instancias no generaban resultados, Los agentes no se presentaban al lugar de la emergencia.	Para los casos de alto riesgo y emergencia se ha logrado un importante avance en relación con que la policía concurre al lugar donde suceden los actos de violencia y se protege a las personas afectadas, evitando un mayor daño o la muerte de la víctima.
Las operadoras y los operadores de justicia respondían con lentitud y sin interés frente a los hechos de violencia reportados a través de la Línea 100.	Operadoras y operadores de justicia sensibilizados que se movilizan y coordinan acciones de forma articulada y efectiva, a pesar de las limitaciones de escasez de recursos, personal y servicios. Relación fluida y de mutua colaboración entre la PNP, la fiscalía y los juzgados con otras instancias de justicia y servicios como el SAMU, CEM y SAU, a fin de tener una intervención conjunta y efectiva garantizando la protección de la víctima.
No existían servicios de atención de 24 horas para las víctimas de violencia.	La dimensión de la problemática de la violencia ha sido una razón para que algunas instituciones evalúen la necesidad de ampliar el horario de sus servicios.

CAPACITADOS. Las operadoras y operadores de la Línea 100 identifican con prontitud las situaciones de alto riesgo.

Lecciones aprendidas

- La intermediación telefónica eficaz e inmediata implementada en el servicio Línea 100, coadyuva a disminuir la probabilidad de daño o muerte en las víctimas de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, y violencia sexual.
- El trabajo en equipo consolida una intervención eficaz y rápida en favor de las personas afectadas, potencializando las habilidades del profesional y fortaleciendo la gestión intrainstitucional e interinstitucional.
- La escucha continua de las situaciones de violencia de las usuarias y los usuarios permite identificar necesidades de mejora en la metodología de trabajo. Asimismo, las profesionales y los profesionales del equipo desarrollaron habilidades de persuasión y gestión, para brindar una mejor atención a los casos de la Línea 100.
- En la práctica se ha demostrado que sí es posible y de suma necesidad valorar y categorizar el riesgo de una situación de violencia en una llamada telefónica.
- La intermediación telefónica es un proceso que articula una triada de ayuda y acción entre la víctima, el MIMP y las operadoras y los operadores de la investigación judicial. En ese sentido, la Línea 100 se encarga de que las usuarias y los usuarios se mantengan en la ruta de apoyo hasta obtener el primer resultado de protección.
- Es necesario un protocolo de atención telefónica intersectorial diferenciado por escenarios de violencia. Esto permitirá ofrecer a las víctimas otros canales de ayuda efectiva.

Recomendaciones

- Implementar un protocolo de atención telefónica intersectorial.
- Contar con una cartografía nacional o un macrodirectorío actualizado de todos los recursos de ayuda frente a la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, y violencia sexual.
- Incorporar la intermediación telefónica y la atención diferenciada por escenario de violencia en el Protocolo de atención de la Línea 100.

Equipo responsable de la buena práctica:

Oscar Jesús Vizcarra Cárdenas

Abogado.

Ingreso a laborar al Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS) del MIMP en el año 2008. Durante la implementación de la Buena Práctica se desempeñó como Coordinador de la Línea 100 en la Unidad de Atención Integral (UAIFVFS) del PNCVFS.

Ruth Renee Pacheco Villafuerte

Licenciada en Psicología.

Ingreso a laborar al Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS) del MIMP en el año 2006. Durante la implementación de la Buena Práctica se desempeñó como Operador de Línea 100 en la Unidad de Atención Integral (UAIFVFS) del PNCVFS.

Fara Ismena Fayad Valverde

Licenciada en Psicología.

Ingreso a laborar al Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS) del MIMP en la Línea 100, a partir de octubre 2016. Durante la implementación de la Buena Práctica se desempeñó como Operador de Línea 100 en la Unidad de Atención Integral (UAIFVFS) del PNCVFS.

Minerva Kadena Valdez

Abogada.

Ingreso a laborar al Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS) del MIMP en el año 2016. Durante la implementación de la Buena Práctica se desempeñó como Supervisora equipo de derivaciones Línea 100 en la Unidad de Atención Integral (UAIFVFS) del PNCVFS.

Cyntia Norma Landa Gonzales,

Licenciada en Sociología.

Ingreso a laborar al Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS) del MIMP en el año 2010. Durante la implementación de la Buena Práctica se desempeñó como Supervisora equipo de derivaciones Línea 100 en la Unidad de Atención Integral (UAIFVFS) del PNCVFS.

Benilda Lorena Zuñe Colorado

Abogada.

Ingreso a laborar al Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual (PNCVFS) del MIMP en el año 2010. Durante la implementación de la Buena Práctica se desempeñó como Operador de Línea 100 en la Unidad de Atención Integral (UAIFVFS) del PNCVFS.