



**HOLA, NECESITO AYUDA. SOLO  
USTEDES CONTESTAN A ESTA HORA**  
El “mecanismo de verificación” en la atención  
de los casos severos en flagrancia que se  
reportan a la Línea 100 en el turno de  
madrugada, de lunes a viernes.

Alex Gilbert Lazo Pérez / Katty Milagros Rodríguez Yucra  
Susana Mónica Santivañez Esquivel.



PERÚ

Ministerio  
de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables

Programa Nacional  
**AURORA**



- © Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
- © Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - Aurora  
Jr. Camaná 616, Lima  
<https://www.gob.pe/aurora>

**Ministra de la Mujer y Poblaciones Vulnerables**

Fanny Esther Montellanos Carbajal

**Directora ejecutiva del Programa Nacional Aurora**

Patricia Milagros Garrido Rengifo

**Directora (e) de la Unidad de Atención y Protección (UAP)**

Laura Agama Fernández

**Directora de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (UPPM)**

Lourdes Teodomira Mauricio Mendoza

**Coordinador de la Subunidad de Gestión de la Información y del Conocimiento (SGIC)**

Luis Rodolfo Chira La Rosa

**Equipo de gestión del conocimiento:**

Nidia Ivonne Sánchez Guerrero

Teresa María Viviano Llave

**Equipo de sistematización:**

Alex Gilbert Lazo Pérez

Katty Milagros Rodríguez Yucra

Susana Mónica Santivañez Esquivel

**Asistencia técnica de esta sistematización:**

Nidia Ivonne Sánchez Guerrero

**Revisiones:**

Unidad de Atención y Protección (UAP)

Subunidad de Servicios de Orientación y Protección (SOP)

Betshabeth Olga Barriga Ozejo

Fara Ismena Fayad Valverde

**Edición:** Nidia Ivonne Sánchez Guerrero

**Diseño y diagramación:** Gerardo Mario Espinoza Trujillo

**Corrección de redacción y estilo:** Unidad de Comunicación e Imagen

**Título: HOLA, NECESITO AYUDA. SOLO USTEDES CONTESTAN A ESTA HORA.  
El «mecanismo de verificación» en la atención de los casos severos en flagrancia  
que se reportan a la Línea 100 en el turno de madrugada, de lunes a viernes.**

**Editado por:**

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

Jr. Camaná 616 – Cercado de Lima – Lima – Perú

1a edición digital, abril 2025

**Depósito Legal N° 2025-03803**

---

# HOLA, NECESITO AYUDA. SOLO USTEDES CONTESTAN A ESTA HORA.

## El «mecanismo de verificación» en la atención de los casos severos en flagrancia que se reportan a la Línea 100 en el turno de madrugada, de lunes a viernes.

**Equipo de sistematización:** Alex Gilbert Lazo Pérez, Katty Milagros Rodríguez Yucra, Susana Mónica Santivañez Esquivel.

**Asistencia técnica:** Nidia Ivonne Sánchez Guerrero.

**Periodo:** 2022 - 2023.

**Unidad:** Unidad de Atención y Protección. Subunidad de Gestión de los Servicios de Atención y Protección.

**Servicio:** Línea 100.

**Categoría:** atención y protección.

**Ámbito:** nacional.

## RESUMEN

Esta sistematización aborda la experiencia del equipo de profesionales del turno de madrugada (1 a. m. a 7 a. m.) del servicio Línea 100 denominado «mecanismo de verificación», que consiste en brindar acompañamiento, seguimiento y confirmación de la intervención de los servicios con los que se articula, entre ellos, las comisarías, Centros Emergencia Mujer (CEM) regular y CEM en comisarías, Servicio de Atención Urgente (SAU), entre otros. Su ejecución favoreció la intervención policial o de otra autoridad competente, la reducción del nivel de riesgo y la salvaguarda de la integridad física y psicológica de las personas usuarias y de las víctimas indirectas.

De la evidencia encontrada, se advirtió que el 31.8 % de los casos severos en flagrancia, con auxilio policial confirmado u otra autoridad competente, que fueron atendidos por la Línea 100, corresponde a la atención

del turno de madrugada (lunes a viernes). Del total de casos severos que se atendieron durante este turno, el 66.4 % fueron en flagrancia, por lo que se realizaron coordinaciones intra e interinstitucionales, es decir con otros servicios del Programa Nacional Aurora, Policía Nacional del Perú, entre otros. Se realizó seguimiento de la coordinación y confirmó la intervención del personal contactado en el 50.7 % de los casos de riesgo severo en flagrancia.

Por tanto, el presente documento busca incorporar el «mecanismo de verificación» al Protocolo de Atención de la Línea 100, puesto que permitirá establecer una ruta en la atención de casos severos en flagrancia y homogenizar las intervenciones de todos los turnos del servicio, minimizando el nivel de riesgo en que se encuentra la persona usuaria, para que cuente con un adecuado acompañamiento o seguimiento del auxilio por parte de la servidora o servidor público contactado, hasta la confirmación de la ayuda.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. Introducción</b> .....	7
<b>2. Diseño de la experiencia</b> .....	8
2.1 El problema central .....	8
2.2 Objetivos de la experiencia .....	10
2.3 Enfoques .....	10
2.4 Estrategias y componentes .....	11
2.5 Población beneficiaria y actores involucrados .....	12
2.6 Objetivos de la sistematización .....	14
2.7 Categorías de análisis e hipótesis de acción .....	13
2.8 Marco teórico de referencia .....	15
<b>3. Reconstrucción y análisis crítico de la experiencia</b> .....	26
3.1 Desarrollo de la experiencia .....	26
3.2 Resultados y cambios .....	27
3.3 Dificultades y facilidades .....	35
3.4 Áreas críticas y potencialidades .....	36
<b>4. Conclusiones, lecciones aprendidas y recomendaciones</b> .....	38
<b>Referencias</b> .....	40

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Aplicación de protocolos de atención, según tipo de llamadas y casos de riesgo .....	16
<b>Figura 2:</b> Línea de tiempo .....	27
<b>Figura 3:</b> Distribución de respuestas marcadas por las y los profesionales del turno de madrugada de lunes a viernes en relación a las acciones que realizan frente a un caso severo en flagrancia .....	31
<b>Figura 4:</b> Distribución de respuestas de las y los profesionales del turno de madrugada en relación a la importancia que otorgan a las acciones de seguimiento y de confirmación del auxilio solicitado posteriores a las coordinaciones iniciales .....	32
<b>Figura 6:</b> Distribución de respuestas de las y los profesionales del turno de madrugada en relación a la réplica de las acciones de seguimiento y de confirmación del auxilio solicitado en los demás turnos del servicio Línea 100 .....	32

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Actoras y actores sociales involucrados de la experiencia.....	12
<b>Tabla 2</b>	Factores de riesgo de la víctima y agresor .....	14
<b>Tabla 3</b>	Características de las situaciones de alto riesgo .....	16
<b>Tabla 4</b>	Consultas telefónicas registradas en el Sistema Unificado de Monitoreo de Atenciones (SUMA) por el turno madrugada (periodo de abril 2022 a junio 2023) .....	18
<b>Tabla 5</b>	Fichas derivadas con riesgo severo en flagrancia, turno de madrugada de lunes a viernes, abril 2022 - junio 2023.....	18
<b>Tabla 6</b>	Casos de riesgo severo en flagrancia con coordinación y confirmación (turno madrugada según el SUMA).....	19
<b>Tabla 7</b>	Análisis comparativo de líneas de ayuda de Ecuador, España, Colombia y Perú .....	23
<b>Tabla 8</b>	Matriz de tiempo .....	26
<b>Tabla 9</b>	Llamadas telefónicas presentadas, manejadas por la Línea 100 según turno, abril 2022 - junio 2023 .....	29
<b>Tabla 10</b>	Consultas telefónicas atendidas por la Línea 100, derivadas con riesgo severo, con acción de confirmación de auxilio policial u otra autoridad competente, según turno, abril 2022 - junio 2023 .....	29
<b>Tabla 11</b>	Llamadas telefónicas manejadas vs derivaciones con riesgo severo, con acción de confirmación de auxilio policial u otra autoridad competente .....	30
<b>Tabla 12</b>	Fichas derivadas con riesgo severo, turno de madrugada de lunes a viernes, abril 2022 - junio 2023.....	30
<b>Tabla 13</b>	Fichas derivadas con riesgo severo en flagrancia; con acción de coordinación; turno madrugada L-V, abril 2022 - junio 2023.....	31
<b>Tabla 14</b>	Fichas derivadas con riesgo severo en flagrancia; tipo de coordinación, turno de madrugada de lunes a viernes, abril 2022 - junio 2023.....	31
<b>Tabla 15</b>	Fichas derivadas con riesgo severo en flagrancia; con mecanismo de verificación, turno de madrugada de lunes a viernes, abril 2022 - junio 2023 .....	31
<b>Tabla 16</b>	Fichas derivadas con riesgo severo en flagrancia; cómo se confirma la intervención (acción de confirmación del mecanismo de verificación), turno de madrugada de lunes a viernes, abril 2022 - junio 2023 .....	32

# 1.

## Introducción

El turno de madrugada (lunes a viernes) de la Línea 100 se caracteriza por atender un gran porcentaje de los casos severos en flagrancia que ingresan al servicio. Frente a este desafío, se incorporan diversas acciones a favor de la persona usuaria 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, que supere las barreras y limitaciones propias del horario.

Durante el periodo de abril 2022 a junio 2023, el equipo de trabajo de este turno refuerza la iniciativa de continuar ejecutando el «mecanismo de verificación», considerando su eficacia en la ruta de atención de los casos severos en flagrancia. Por tanto, se busca demostrar que este permita reducir el nivel de riesgo en el que se encuentra la persona usuaria y salvaguardar su integridad.

Para la sistematización se utilizaron como métodos de recojo de información: encuestas y entrevistas a las y los profesionales del turno madrugada, análisis cuantitativo de la data estadística facilitada por la Subunidad de la Gestión de la Información y Conocimiento (SGIC) y el análisis cualitativo de las fichas de derivación de los casos severos en flagrancia.

Con esta iniciativa se promueve la incorporación del «mecanismo de verificación» en el Protocolo de Atención de Línea 100 en relación al abordaje de casos de riesgo severos en flagrancia y, con ello, sensibilizar al personal, sumando voluntades que puedan alcanzar a las trabajadoras y trabajadores del Programa Nacional Aurora y a tomadoras de decisiones.

Finalmente, nuestra experiencia evidencia que «el mecanismo de verificación» tiene un doble efecto positivo en los dos actoras/es principales del proceso: a) la persona usuaria y b) el profesional del turno madrugada. En el caso de la persona usuaria, el «mecanismo de verificación» contribuye a garantizar la efectividad de las coordinaciones con otros servicios, reduciendo el nivel de riesgo en el que pueda encontrarse. En el caso del personal del servicio, se visibilizan las ventajas de estas acciones frente a los casos de riesgo severo en flagrancia.

# 2.

## Diseño de la experiencia

El Programa Nacional Aurora del MIMP – Aurora, a través de la Unidad de Atención y Protección (UAP), desarrolla diversas acciones e intervenciones para prevenir la violencia. Brinda servicios de atención y protección a las personas afectadas por hechos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar y violencia sexual.

La Línea 100 es un servicio conformado por un equipo de profesionales quienes brindan información, orientación, consejería y soporte emocional a las personas afectadas por hechos de violencia física, psicológica, sexual y económica o patrimonial; así como por hechos de violencia sexual. También atiende a quienes conozcan de algún caso con estas manifestaciones de violencia en su entorno proporcionando apoyo acorde al tipo de llamada (riesgo o flagrancia) para encontrar la vía de solución a través de medios propios, o con ayuda de profesionales; así como realizando las coordinaciones e intermediación con servicios de primer auxilio en casos de riesgo severo en flagrancia, en dichos casos se prioriza la derivación de casos al Servicio de Atención Urgente (SAU) y los Centros Emergencia Mujer (CEM) u otros servicios del Programa Nacional Aurora del MIMP.



### 2.1 El problema central

El fenómeno de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar es una problemática que puede presentarse en cualquier momento y lugar, afectando a las víctimas y su entorno de manera indistinta, configurando diversos niveles de riesgo. Desde abril del 2022 a junio del 2023, en el turno de madrugada de lunes a viernes del servicio Línea 100, del total de casos atendidos, el 66.4 % corresponde a la atención de casos severos en flagrancia, que requieren coordinaciones inmediatas con otros servicios e instituciones como la PNP y el serenazgo (MIMP Línea 100, 2021, p. 45). Sin embargo, se evidencia que la confirmación de la intervención por parte de los otros servicios con los que se articula es opcional y voluntario.

Cabe indicar que este turno opera con características específicas dada la forma en que se desarrolla, en comparación con otros turnos del mismo servicio, por ello, al carecer de una ruta específica para la atención y abordaje de casos severos en flagrancia en el actual Protocolo de Atención de Línea 100, las acciones de seguimiento y confirmación («mecanismo de verificación») se complejizan y se generan las siguientes consecuencias:

**De manera directa:**

- a) Podría mantener o agudizar el nivel riesgo de la vida e integridad de la persona afectada, así como de las personas víctimas indirectas.
- b) Incrementa la incertidumbre, el síndrome de indefensión de la persona usuaria y genera frustración y desconfianza en la efectividad del servicio.
- c) Puede generar que la persona afectada tenga que volver a llamar al servicio exigiendo una atención efectiva.
- d) Generaría que la persona afectada se comuniquen nuevamente (en ocasiones, a las horas, días o semanas de su llamada inicial) y reporte nuevos hechos de violencia.



**De manera indirecta:**

- a) Afecta la credibilidad, la eficiencia y eficacia del servicio de Línea 100.
- b) Expone a quienes laboran en este servicio y a la institución a posibles quejas por un aparente trabajo incompleto.
- c) Frustración e incertidumbre al no concretar una respuesta efectiva de los servicios y las instituciones que intervienen en la problemática de la violencia.

Frente a este escenario, se suman las características internas del servicio relacionadas a las dificultades o barreras entorno a las acciones del «mecanismo de verificación» durante el turno madrugada, tales como:

- a) Directorios desactualizados de los Centros Emergencia Mujer (CEM); CEM en Comisaría, SAU; Unidad de Protección Especial (UPE); Estrategia Rural (ER, hoy Servicio de Atención Rural).
- b) Falta de personal para la atención de los casos turno madrugada en los CEM en Comisaría, SAU y UPE.
- c) Directorios desactualizados de las comisarías; Seguridad Ciudadana, Serenazgo, Fiscalía.
- d) Falta de directorio de las autoridades rurales: juez y juezas de Paz, Apu dirigentes de la zona, gobernadores y gobernadoras.
- e) Dificultades geográficas (distancia de los servicios a donde se ubica la persona usuaria).
- f) Logística precaria por parte del personal de la Policía Nacional del Perú (PNP).

En este sentido, se advierte que, en algunas gestiones con personal policial, fiscalía y serenazgo, existe poco interés para actuar en las intervenciones conforme a sus protocolos. Por ejemplo, en las gestiones de confirmación se evidenció que:

- a) No registran los reportes de Línea 100 que informen casos de violencia en una primera instancia.
- b) Problemas para desplazar unidades móviles de ayuda a lugar de los hechos por temas de estereotipos y prejuicios hacia la víctima.
- c) Desconocimiento de la Ley N.º 30364, los lineamientos de intervención y atención.

## 2.2 Objetivos de la experiencia

### Objetivo general

Promover la incorporación del «mecanismo de verificación» al Protocolo de Atención de Línea 100 como ruta específica para la atención de casos de riesgo severo en flagrancia.

### Objetivos específicos

1. Fortalecer la ruta de atención de los casos de riesgo severo en flagrancia ingresados al servicio de Línea 100.
2. Establecer las acciones de confirmación que debe realizar el equipo de profesionales del servicio, en aplicación del «mecanismo de verificación» en la ruta de atención de los casos de riesgo severo en flagrancia ingresados a la Línea 100.
3. Adicionar al Sistema Unificado de Monitoreo de Atenciones (SUMA) el ítem “flagrancia” en la Sección B “motivo de consulta” para el abordaje intrainstitucional de los servicios del Programa AURORA.

## 2.3 Enfoques

La presente experiencia se basa en los enfoques contenidos en el Protocolo de Atención de Línea 100 (p. 10-12).

**Enfoque de derechos humanos:** establece que los derechos humanos son inherentes a todos los seres humanos sin distinción alguna, se centran en la dignidad intrínseca y el valor de igualdad de todos y todas, son inalienables, no pueden ser suspendidos o retirados y deben ser ejercidos sin discriminación. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles. Este enfoque reconoce que el respeto, protección y promoción de los derechos humanos constituyen obligaciones primarias del Estado. Han sido garantizados por la comunidad internacional a través de tratados y por las leyes nacionales para proteger a las personas y a los grupos.

**Enfoque de género:** pone en evidencia desigualdades sociales y relaciones asimétricas de poder de varones y mujeres, las cuales han determinado históricamente la subordinación de las mujeres, la violencia contra ellas y limitado sus posibilidades de realización y autonomía. Señala que roles, atributos, comportamientos, posiciones jerárquicas, asumidos de manera excluyente por hombres y mujeres no son naturales, sino contruidos social y culturalmente.

**Enfoque de integralidad:** 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. Por ello, se hace necesario establecer intervenciones en los distintos niveles en los que las personas se desenvuelven y desde distintas disciplinas.

**Enfoque de interculturalidad:** 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 sus expresiones. Este enfoque no admite aceptar prácticas culturales discriminatorias que toleren la violencia u obstaculizan el goce de igualdad de derechos entre personas de géneros diferentes.

**Enfoque de riesgo:** está orientado a reducir las posibilidades de riesgo de la persona usuaria, de que sufra daño grave, feminicidio, parricidio o sus tentativas. Con este enfoque se facilita una acción profesional preventiva, efectiva y oportuna mediante la valoración, categorización y gestión del riesgo.

**Enfoque diferencial:** 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 las mujeres 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 indígenas o afro; o de las personas lesbianas, gay, bisexuales, transexuales e intersexuales (LGBTI) o personas con discapacidad.

**Enfoque intergeneracional:** este enfoque parte del reconocimiento de que todas las personas transitamos por etapas generacionales que marcan diferencias en términos de las capacidades físicas y mentales, y que llevan a que las necesidades, aportes y responsabilidades de las personas varíen en cada etapa del ciclo de vida. Sostiene que debe haber reconocimiento y respeto de estas diferencias de edad, en un marco de igualdad de derechos.

**Enfoque de interseccionalidad:** 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; su origen 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.

**Enfoque territorial:** 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.

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

## 2.4 Estrategias y componentes

### Estrategias

El «mecanismo de verificación» desarrollado por profesionales del turno de madrugada, con respecto al abordaje de casos severos en flagrancia, se desarrolla a través de las siguientes estrategias:

- Ejecutar del «mecanismo de verificación» y acompañamiento: realizar las acciones de seguimiento, acompañamiento y confirmación en la atención de casos severos en flagrancia minimizando el riesgo inicial en el que se encuentra la persona usuaria.
- Actualizar de directorios internos: recopilación de números telefónicos actuales de las comisarías, serenazgo, otros servicios del Programa Nacional Aurora, etc.; durante la labor diaria del turno madrugada.
- Generar de reportes de casos éxito: consolidado de casos éxitos remitidos al Área de Coordinación, de manera mensual.
- Brindar asistencia y monitoreo desde la supervisión al equipo del turno madrugada: asistencias individuales, reuniones presenciales y virtuales, con el objetivo de fortalecer las intervenciones.

## Componentes

- Adaptación y mejora de las acciones de coordinación y acompañamiento establecidos en el Protocolo de Atención de Línea 100 frente a la atención de casos severos en flagrancia, sumando las acciones de seguimiento y confirmación.
- Participación de las y los profesionales del turno para establecer las acciones idóneas en la atención de un caso severo en flagrancia obteniendo como resultado las bases del «mecanismo de verificación».
- Fortalecimiento de competencias y aptitudes a través de la asistencia técnica por parte de la supervisión del turno en la ejecución del «mecanismo de verificación».

## 2.5 Población beneficiaria, actoras y actores involucrados

La población beneficiaria, con la adición del «mecanismo de verificación», son las personas usuarias que se comunican a la Línea 100 para reportar un caso de violencia de riesgo severo en flagrancia.

Tabla 1. Actoras y actores sociales involucrados de la experiencia

Persona, grupo o institución	Rol e influencia	Actividades que desarrollaron
Profesionales del turno madrugada.	Responsables.	Ejecución, desarrollo y aplicación del «mecanismo de verificación».
Usuaris y usuarios del servicio de Línea 100.	Personas informadas.	Persona usuaria beneficiaria de la atención conforme al «mecanismo de verificación».
Informantes del servicio de Línea 100.	Personas informadas.	Persona informante beneficiaria de la atención conforme al «mecanismo de verificación».

Persona, grupo o institución	Rol e influencia	Actividades que desarrollaron
Comisarías.	Responsables.	Encargados de la intervención en casos de violencia severos en flagrancia en cumplimiento de su protocolo.
Servicios del pPrograma Nacional Aurora [CEM, CEM en comisarías SAU, ER (hoy SAR), etc.]	Responsables.	
Coordinación de Línea 100.	Autoridad / Consulta.	Apoyo, soporte y asistencia a la propuesta del "mecanismo de verificación".
Profesionales de Línea 100 (otros turnos).	Personas informadas.	Recepción y toma de conocimiento de los casos atendidos en el turno madrugada.
Profesionales del área de derivaciones de Línea 100.	Personas informadas.	
Profesionales de Línea 100 que se encargan del correo de incidencias.	Personas informadas.	

## 2.6 Objetivos de la sistematización

### Objetivo general

Demostrar que, el «mecanismo de verificación» que realiza el personal del servicio Línea 100 del turno madrugada, posibilita la reducción del nivel de riesgo en el que se encuentra la persona usuaria y salvaguarda su integridad frente a una situación de violencia en flagrancia.

### Objetivos específicos

1. Estructurar el «mecanismo de verificación», detallando los pasos que debe seguir el personal de Línea 100 para cumplir con dicha acción en la atención de los casos de riesgo severos en flagrancia.
2. Promover el «mecanismo de verificación» como una práctica positiva y habitual de profesionales de Línea 100 en las coordinaciones en casos severos en flagrancia, a través de la difusión de la sistematización de la experiencia.

## 2.7 Categorías de análisis e hipótesis de acción

### Categoría de análisis

- **Mecanismo de verificación:** acciones de seguimiento realizadas por el personal de Línea 100 del turno madrugada, posteriores a la coordinación inicial, con otros servicios o instituciones públicas que intervienen en la problemática de la violencia, confirmando su intervención efectiva, en salvaguarda de la integridad de las personas víctimas de violencia.



- Casos severos en flagrancia: llamadas de emergencia que requieren acciones inmediatas por parte de la/el profesional de Línea 100 del turno madrugada.



## Hipótesis de acción

1. Adicionar el «mecanismo de verificación» al Protocolo de Atención de Línea 100 unificaría la ruta de atención dando una respuesta eficaz frente a un hecho de violencia flagrante, generando un efecto de acompañamiento y minimizando el nivel de riesgo en el que se encuentran las víctimas.
2. Incorporar el «mecanismo de verificación» al Protocolo de Atención de Línea 100 fortalecería la atención integral que responda al requerimiento inicial de ayuda de la persona usuaria, lo cual responde a nuestro rol público de trabajo en favor de las víctimas de violencia.
3. Implementar el «mecanismo de verificación» al Protocolo de Atención de Línea 100 lograría optimizar la articulación intra e interinstitucionales en la cadena de atención de casos severos en flagrancia.

## 2.8 Marco teórico de referencia

La violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar es un fenómeno social que no se circunscribe a un lugar u horario en particular, estando la persona afectada, por lo general, en el mismo espacio que aquella persona que ejerce la violencia. Bajo esta circunstancia, la ayuda inmediata se convierte en un aspecto vital para la salvaguarda de la vida e integridad de la persona afectada<sup>1</sup>, ayuda, que en horas de la madrugada puede resultar difícil de encontrar, por lo que el servicio Línea 100 se destaca por contar con un equipo especializado de atención en dicho horario.

<sup>1</sup> Según el Protocolo de Atención de Línea 100 (2021) el Perú ha suscrito y ratificado tratados internacionales, como la "Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer" - Convención Belém Do Pará y la "Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer" - CEDAW, comprometiéndose a promulgar normas para prevenir, atender, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar y la violencia sexual que afecta a cualquier otra persona [p. 2].

## Conceptos claves

- a) **Riesgo severo:** es cuando la persona víctima de violencia se encuentra en la posibilidad de sufrir perjuicio o daño grave que atente contra su integridad física o psicológica. Identificamos un caso de riesgo severo considerando que el hecho de violencia tiene una alta probabilidad de volver a ocurrir de manera inminente, cuando representa un peligro para la vida y salud de la persona usuaria y cuando existen escasas redes de apoyo inmediatas (familiar e institucional) (MIMP Línea 100, 2021, p. 39-40)<sup>2</sup>. Algunos de los factores que nos llevan a considerar un caso de violencia con riesgo severo son los siguientes:

Tabla 2. Factores de riesgo de la víctima y agresor

Factores de riesgo relacionados al presunto agresor	Factores de riesgo relacionados a la presunta víctima
Tiene acceso a la persona usuaria.	Vulnerabilidad (en etapa preescolar, persona adulta mayor, gestante, enfermedad grave; discapacidad).
Tiene la intención clara de causar lesiones graves o muy graves.	Carencia de red familiar y social.
Se identifica un aumento de frecuencia y gravedad de los episodios violentos en el último mes.	Síndrome de indefensión.
Posee y tiene acceso a armas de fuego.	Fantasías, ideas, intento o amenaza de suicidio.
Realiza actos de violencia física que puedan causar lesiones.	Amenazas de daño a las hijas, hijos o alguien más.
Amenaza con objetos peligrosos o con armas de cualquier tipo.	Nivel socioeconómico, falta de oportunidades, hacinamiento severo.

- b) **Flagrancia:** es cuando acaba de cometerse un acto o hecho de violencia y esto es reportado por la usuaria o informante al servicio Línea 100. Incluye aquellos casos cuando la persona agresora comete en ese mismo instante el hecho de violencia o cuando ha huido después de realizar este hecho. Esta dinámica de la flagrancia puede ser reportada por la víctima o por otras personas que hayan presenciado el hecho (Poder Judicial, 2016)<sup>3</sup>. Cabe señalar que el concepto de “flagrancia” que utilizamos en Línea 100 está adaptado a la naturaleza del servicio. Por ejemplo, en el Protocolo del Centro de Emergencia Mujer se describe la flagrancia tipo base: “En sentido estricto, es cuando una persona es descubierta en la realización del hecho punible y cuando acaba de cometer el hecho punible siendo descubierto” (MIMP CEM, 2021, p.81).

<sup>2</sup> Según el Protocolo de Atención de Línea 100 (2021) la definición de Riesgo Severo es cuando el riesgo hace altamente vulnerable a la persona usuaria. Se debe considerar riesgo severo cuando se determina que existe una alta probabilidad de recurrencia del hecho, el impacto podría ser alto, existen escasos factores protectores y el tiempo de ocurrencia del hecho es corto (pp. 39-40).

<sup>3</sup> La flagrancia; de acuerdo al Acuerdo Plenario Extraordinario N.º 2-2016/CIJ-116- señala que “en su concepción constitucionalmente clásica se configura por la evidencia sensorial del hecho delictivo que se está cometiendo o que se acaba de cometer en el mismo instante de ser sorprendido el delincuente” (2016, p. 4); asimismo para el Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer (2021), describe a la flagrancia tipo base: “En sentido estricto, es cuando una persona es descubierta en la realización del hecho punible, y cuando acaba de cometer el hecho punible siendo descubierto (p.81)”, y la cuasiflagrancia, “es cuando el agente ha huido y ha sido identificado durante o inmediatamente después de la perpetración del hecho punible, sea por la víctima o por otra persona que haya presenciado el hecho, o por algún medio audiovisual, dispositivos o equipos tecnológicos que registre los hechos de violencia, y es encontrado dentro de las veinticuatro horas de producido el hecho” (p. 87).

- c) Llamadas de emergencia:** es aquella llamada que ingresa a Línea 100, que se caracteriza por la existencia de una situación de peligro que pone en riesgo la integridad física y psicológica de la persona usuaria, de sus hijas e hijos, familiares dependientes u otras personas que las hace altamente vulnerables y que requiera una acción inmediata. Una llamada de emergencia puede ser categorizada de la siguiente manera en función a las situaciones en las que tiene lugar los hechos de violencia (Vizcarra et al., 2018, p.38):

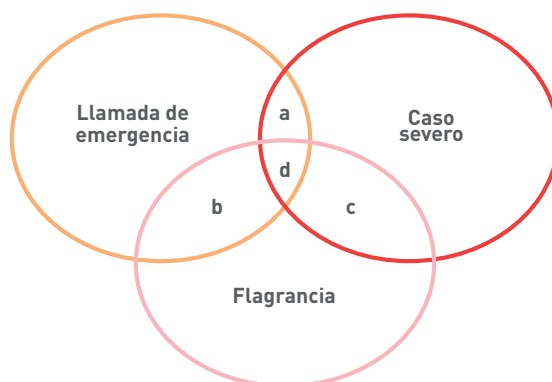
Tabla 3. Características de las situaciones de alto riesgo

Agresiones físicas con amenazas de muerte que revisten gravedad (uso de armas u objetos contundentes).
La presencia del agresor en el domicilio.
La imposibilidad de la persona afectada de moverse 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.

## Intersección de los conceptos claves para comprender el fenómeno de la violencia desde la Línea 100

Es relevante precisar y considerar que gran parte de las llamadas que ingresan al servicio de Línea 100 durante el turno de madrugada son llamadas de emergencia que configuran casos de riesgo severo en flagrancia la misma que se detalla en el siguiente gráfico:

Figura 1. Aplicación de Protocolos de atención, según tipo de llamadas y casos de riesgo



Nota. Elaboración propia.

Leyenda: **a.** Protocolo de Atención de Línea 100: derivación del caso sin coordinación; **b.** Protocolo de Atención de Línea 100: evaluación y gestión del riesgo / caso moderado o caso leve; **c.** Protocolo de Atención de Línea 100: derivación del caso severo y seguimiento; **d.** Protocolo de Atención de Línea 100 + «mecanismo de verificación».

En relación al punto “d”, el Protocolo de Atención de Línea 100 establece que, posterior a la coordinación o gestión del caso, “La persona operadora debe mantenerse en línea y brindar contención emocional el tiempo que sea necesario” (MIMP Línea 100, 2021, p. 45).

En este sentido, incorporar el «**mecanismo de verificación**» implica de manera concurrente:

- i. *realizar acciones de seguimiento que consisten en el retorno de llamada a la persona usuaria, al informante y al servicio o la institución (inter o intrainstitucional) y*
- ii. *la acción de confirmación de la intervención por parte de las/los servidoras/es públicas/os con los que se articula para garantizar la continuidad en el abordaje del caso.*

## **Línea 100 como servicio 24 horas frente a casos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar**

Línea 100 es un servicio implementado por el Programa Nacional Aurora del MIMP con el propósito de ofrecer una atención telefónica gratuita de manera ininterrumpida y especializada en brindar información, orientación, consejería y soporte emocional a las personas afectadas o involucradas en hechos de violencia física, psicológica, sexual y económica o patrimonial y a quienes conozcan sobre algún caso de violencia en su entorno a nivel nacional (MIMP Línea 100, 2021, p. 2). Actualmente, esta línea de ayuda cuenta con el “Protocolo de Atención Línea 100” como un documento de obligatoria aplicación para profesionales del servicio<sup>4</sup>.

La creación de la Línea 100 se remonta al año 2006 e inicialmente estaba dirigida a la atención de niñas, niños, adolescentes que reportaron situaciones de riesgo físico y psicológico, y que, por su condición de vulnerabilidad, requerían de una intermediación responsable y profesional. Tiempo después se uniría en el año 2008 con la línea de Ayuda Amiga, incorporando a su atención a la población adulta, adulta mayor, discapacitadas y discapacitados. Dichos cambios responderían a la necesidad de las usuarias y usuarios quienes requerían no solo consejo y orientación, sino una intervención inmediata frente a hechos de alto riesgo evitando un desenlace aún más grave. Ante ello, se amplió el horario de atención al público las 24 horas del día los 7 días de la semana, dividiéndose en 8 turnos: madrugada, mañana, tarde y noche, de lunes a viernes y fin de semana (Vizcarra et al., 2018, p. 52).

El turno madrugada (en el horario de 1 a. m. a 7 a. m.) cuenta con un equipo de profesionales quienes se enfrentan a situaciones externas como, por ejemplo: la dificultad para coordinar con otras instituciones o servicios, las distancias a recorrer por parte de la autoridad contactada para acudir en ayuda de la persona usuaria, entre otras; y situaciones internas propios del turno como: el agotamiento, la invasión de emociones negativas al atender casos de violencia, los sentimientos de frustración, trasladarse por cuenta propia y de manera individual desde su casa hasta la oficina, invertir el ciclo circadiano considerando que somos seres diurnos, etc. A pesar de lo anterior, dichas circunstancias son superadas a diario por la vocación de servicio y la motivación de los profesionales del turno.

<sup>4</sup> Mediante la Resolución Ministerial N.°181-2021-MIMP el 04 de julio del 2021 se aprueba el Protocolo de Atención de Línea 100 cuyo contenido es el “resultado de la revisión, análisis bibliográfico, aportes de profesionales de Línea 100, equipos técnicos y de la gestión de servicios, en un proceso participativo y con los aportes de la investigación de campo, constituyéndose como un documento de obligatoria aplicación para profesionales del servicio y está dividido en dos capítulos: los alcances generales y etapas de la atención telefónica que incluye la derivación administrativa y el seguimiento; elementos necesarios para brindar una atención que responda a las necesidades de las personas usuarias”.

## El «mecanismo de verificación»

Las llamadas que ingresan a la Línea 100 varían en relación al riesgo que representan, a la necesidad y urgencia en la atención inmediata, en los tipos de violencia que reporta la persona usuaria, etc. A diferencia de los turnos diurnos en los cuales el mayor porcentaje de llamadas contestadas requieren orientación, información, contención emocional, entre otras acciones relevantes por parte del personal; durante el turno madrugada gran parte de los casos atendidos constituyen llamadas de emergencia y, de forma particular, casos severos en flagrancia como podemos observar en la siguiente tabla:

*Tabla 4. Consultas telefónicas registradas en el Sistema Unificado de Monitoreo de Atenciones (SUMA) por el turno de madrugada (Periodo de abril 2022 a junio 2023)*

Información	Abril a diciembre 2022	Enero - junio 2023
Cantidad de fichas SUMA registradas (consultas efectivas).	5548	2400
Cantidad de fichas SUMA casos con derivación administrativa.	2730	1278
Cantidad de fichas de referencia.	1971	857

*Fuente: Registros administrativos del Programa Nacional Aurora - MIMP*

De abril a diciembre del 2022, el turno madrugada atendió 5548 consultas telefónicas efectivas con sus respectivos registros en el SUMA de los cuales 2730 concluyeron las gestiones con derivación administrativa<sup>5</sup>, mientras que, durante los meses de enero a junio del año 2023, las consultas telefónicas efectivas ascendieron a 2400 de las cuales 1278 culminaron en casos con derivación administrativa.

En relación a la prevalencia de la derivación administrativa por profesionales del turno madrugada, se observa que de abril del 2022 a junio del 2023, del total de 1163 casos de riesgo severo derivados, el 66.4 % corresponde a la derivación de casos de riesgo severo en flagrancia. Ello demanda una atención ágil por parte del personal en coordinación con otras instituciones o servicios que se encuentren activos y con personal idóneo para asistir a la persona víctima de violencia.

*Tabla 5. Fichas derivadas con riesgo severo en flagrancia; turno de madrugada de lunes a viernes, abril 2022 - junio 2023*

	Total	2022	2023
Si	726	435	291
No	437	275	162
<b>Total</b>	<b>1163</b>	<b>710</b>	<b>453</b>

<sup>5</sup> Derivación: Es un procedimiento administrativo por el cual la persona operadora de la Línea 100, traslada el caso de las personas usuarias para la atención especializada y oportuna en el Servicio de Atención Urgente (SAU), Centro Emergencia Mujer (CEM) u otros servicios públicos complementarios (MIMP Línea 100, 2021, p. 54).

El objetivo es que el personal contactado pueda acudir de manera presencial al lugar donde se encuentra la persona usuaria, ya sea su domicilio, un lugar público, la ciudad o en el campo.

Esta etapa de coordinación y las siguientes acciones de seguimiento tienen el propósito de garantizar que la asistencia de ayuda para la persona usuaria se materialice. Es decir, cuando se evidencia que existe un alto riesgo para la integridad de la persona usuaria, el personal de la Línea 100 solicita la intervención de la PNP o del Serenazgo, por ejemplo, para que realicen la intervención en el lugar de los hechos (Vizcarra et al., 2018, p. 45). Conforme a ello, en lo que respecta a la acción inmediata e intervención por parte de la PNP ante casos de flagrancia o peligro inminente de perpetración de los hechos, “El personal policial debe constituirse de inmediato al lugar de los hechos, tomando todas las precauciones para el resguardo y protección de la víctima, de la escena, indicios y evidencias; lo que dejará constancia en acta” (Policía Nacional del Perú, 2020, p. 21).

*Tabla 6. Casos de riesgo severo en flagrancia con coordinación y confirmación (turno madrugada, según SUMA)*

Información	Abril a diciembre 2022	Enero a junio 2023
Cantidad de consultas con acción de coordinación telefónica con: 105, PNP, Comisaría.	993	691
Cantidad de consultas con acción de confirmación de auxilio policial u otra autoridad competente.	538	463

*Fuente: Registros administrativos del Programa Nacional Aurora - MIMP*

Actualmente, en el Protocolo de Atención de Línea 100 se establece que «en casos de violencia flagrante o reciente se debe coordinar la intervención inmediata con la línea de emergencia de la PNP (105), comisarías, serenazgo y otras instituciones» (p. 45). Sin embargo, **no precisa al detalle las llamadas de retorno**, tanto a la persona usuaria como a la informante, como a la autoridad competente, para garantizar y confirmar la ayuda de manera concreta.

La confirmación resulta determinante para salvaguardar la integridad de la persona usuaria, por lo cual el «mecanismo de verificación» representa una práctica responsable y comprometida en la atención de los casos severos en flagrancia y consolida una atención completa por parte de profesionales de la Línea 100. Las acciones de seguimiento y confirmación de la ayuda representan lo que denominamos «mecanismo de verificación».

Por tanto, considerando nuestra experiencia y lo descrito previamente, conceptualizamos el **«mecanismo de verificación»**, como:

*Aquellas acciones de seguimiento posteriores a la coordinación inicial con otros servicios e instituciones, confirmando la intervención efectiva en salvaguarda de la integridad de la(s) persona(s) víctima(s) de violencia.*

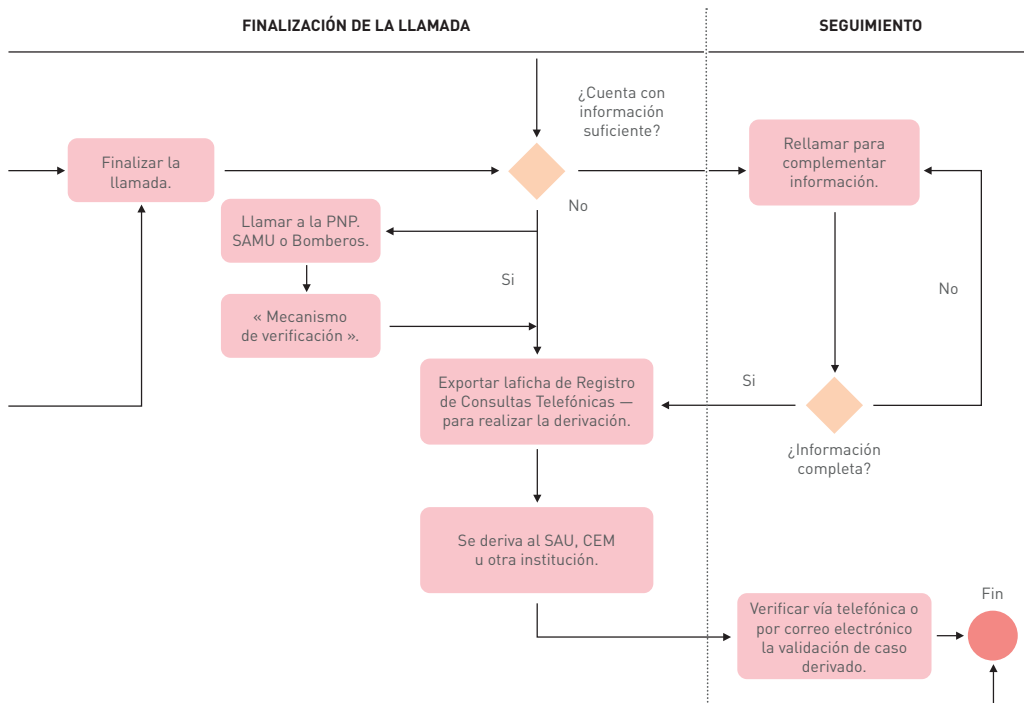
**Dichas acciones engloban las rellamadas a:**

- a) La persona usuaria.
- b) La autoridad responsable de la intervención.
- c) La persona informante.

El/la profesional de la Línea 100 confirma que el/la operador/a del sistema de justicia (PNP, Poder Judicial, SAU, CEM en comisarías, etc.) se encuentre con las víctimas y reduzca el nivel de riesgo, para asegurar el cumplimiento de la función pública en favor de la ciudadanía afectada. Cabe destacar que el «mecanismo de verificación» guarda relación con los principios rectores de la Ley 30364, aprobado el 2015, artículo 2: principio de la debida diligencia, principio de intervención inmediata y oportuna y principio de sencillez y oralidad<sup>6</sup>.

**Flujograma de Atención Telefónica (Protocolo de Atención de Línea 100, p. 49)**

Considerando el flujograma de atención telefónica contenido en el Protocolo de Atención de Línea 100, el «mecanismo de verificación» se ubicaría como un paso posterior a la coordinación con la PNP y servidoras/es públicas/os, y es un paso previo a la exportación de la ficha de registro de consultas telefónicas para realizar la derivación, como se muestra en la siguiente imagen:



<sup>6</sup> Principio de la debida diligencia: el Estado adopta sin dilaciones, todas las políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar toda forma de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar deben imponerse las sanciones correspondientes a las autoridades que incumplan este principio.

**Principio de intervención inmediata y oportuna:** los operadores de justicia y la Policía Nacional del Perú, ante un hecho o amenaza de violencia, deben actuar en forma oportuna, sin dilación por razones procedimentales, formales o de otra naturaleza, disponiendo el ejercicio de las medidas de protección previstas en la ley y otras normas, con la finalidad de atender efectivamente a la víctima.

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

### **Comparación de lineamientos en otros países y la presencia del «mecanismo de verificación»**

A continuación se presentan los principales instrumentos normativos u orientadores de las líneas de ayuda de Ecuador, España, Colombia y Perú frente a las llamadas de emergencia, que configuran casos severos en flagrancia:

- **Ecuador:** Protocolo interinstitucional para la recepción de alertas de emergencia relacionadas con violencia de género contra las mujeres e intrafamiliar del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 (ECU911, 2021, p. 19-22)
- **España:** Protocolo de actuación del servicio telefónica de atención y protección para víctimas de la violencia de género de ATENPRO (Centro de Atención) (ATENPRO, 2012, p. 11-13)
- **Colombia:** Manual de fortalecimiento de capacidades creado para el equipo de la Línea 155 de la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer (CPEM) en la atención a mujeres víctimas de violencias basadas en género (CPEM, 2021, p. 75-80)
- **Perú:** Protocolo de Atención Línea 100. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Programa Nacional Aurora, Unidad de Atención y Protección (UAP), Subunidad de Servicios de Orientación y Protección (SOP) MIMP (Línea 100, 2021, pp. 24, 34-37, 39-40 y 43-45).



Tabla 7. Análisis comparativo de líneas de ayuda de Ecuador, España, Colombia y Perú

TABLA COMPARATIVA DE LÍNEAS DE AYUDA EN CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Y LOS INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR						
	Apertura y desarrollo de la llamada	Evaluación de Riesgo	Gestión de Riesgo	Plan de Seguridad y Acción	Coordinación o intermediación	«Mecanismo de Verificación» (seguimiento + confirmación)
ECUADOR	A cargo del "Evaluador de Operación de LLlamadas" (EOLL), aplicará la escucha activa y respetuosa, la empatía y la consideración positiva para determinar la prioridad del incidente, evaluar el contexto analizando la información proporcionada y los sonidos contextuales, es decir evaluar el tipo de comunicación ingresada y categorizar si se trata de una llamada de violencia de género e intrafamiliar.	El EOLL identifica el contexto de la emergencia y actividades como: i) Evaluar el riesgo ii) Indagar respecto a la condición física de la víctima.	<ul style="list-style-type: none"> <li>El EOLL consigna la sigla "VG" (violencia de género o intrafamiliar) en el sistema</li> <li>En casos de soporte telefónico por parte del servicio de Gestión Sanitaria, se deberá:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Brindar al alertante soporte, de acuerdo a sus procedimientos internos, refiriendo además que en Fiscalía le darán las indicaciones para realizar la denuncia con las pruebas de ser el caso.</li> </ol> </li> </ul>	El EOLL, determina que si la víctima corre riesgo y solicitará que se dirija a un lugar seguro, de ser posible se aleje de inmediato de la persona agresora.	<ul style="list-style-type: none"> <li>El EOLL traslada la información obtenida al "Evaluador de Operaciones de despacho" (EOD) y acorde a las necesidades y coordinaciones con las instituciones: Policía Nacional y Servicio de Gestión Sanitaria.</li> <li>El EOD verifica si el Evaluador de Operaciones de llamadas comunicó el caso a estas dos instancias: Policía Nacional y servicio de Gestión Sanitaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solo en los casos en que se requiere la información adicional se devolverá la llamada.</li> <li>El mecanismo de verificación no está descrito como una acción a ejecutar, puesto que los servicios son integrados:</li> <li>"Servicio Integrado de Seguridad ECU 911".</li> </ul>
ESPAÑA	<u>Nivel 1:</u> Conocido como "respuesta verbal" se identifica a la persona usuaria. El funcionario debe tener una actitud de escucha activa e informarse, lo más rápida y ampliamente posible, del tipo y gravedad de la incidencia.		<u>Nivel 2:</u> Movilización de recursos: Si de la información recogida por el Centro de Atención se desprende la necesidad de requerir otro tipo de recursos (sanitarios, sociales, etc.), estos requerimientos se realizarán con prontitud, a fin de que el apoyo y asistencia especializada lleguen al lugar en el que se encuentre la usuaria. El Centro de Atención permanecerá alerta y, junto con los/las profesionales desplazados/as, determinará si es necesario pasar al tercer nivel de atención o si puede darse por terminada la emergencia.		<u>Nivel 3:</u> Brinde contención y Realice el seguimiento del caso, y si requiere el traslado, verifica que se realice el traslado confirmando que se produzca el ingreso al Centro especializado o con el traslado de nuevo a su domicilio si el ingreso no procediera lo que da cierre a la atención.	
COLOMBIA	La o el funcionario asegura un espacio seguro durante la atención, evita realizar interpretaciones del caso, brinda asesoramiento que potencia la agencia de las personas usuarias, realiza los primeros auxilios psicológicos.	La o el funcionario Identifica señales de riesgo de feminicidio, identifica si la llamada ocurre luego de un hecho de violencia, identifica si la mujer presenta algún obstáculo para acceder a la justicia, identifica redes de apoyo.	La o el funcionaria/o promueve en la persona usuaria el reconocimiento de sus derechos y enfatiza en que ninguna situación justifica la violencia contra las mujeres.	La o el funcionario recomienda tener lista una maleta con elementos básicos en caso la mujer deba salir de la casa para salvaguardar su vida. Además, informa acerca de los lugares a los que puede acudir para activar la ruta de justicia.	La o el funcionario se comunica con la estación policial respectiva para dar alerta de la situación o notificar el incumplimiento de las medidas de protección de ser el caso cuando la persona usuaria se encuentra en riesgo durante la llamada	<ul style="list-style-type: none"> <li>La o el funcionario realiza el seguimiento a los casos que sean identificados como prioritarios o con posible riesgo de y de esta forma confirma el acceso a los servicios sugeridos durante la atención inicial.</li> <li>La o el funcionario consulta a la usuaria si desea que se haga seguimiento de su caso y le agenda otra sesión cuando al finalizar la llamada considera que la persona usuaria está en riesgo de ser víctima de nuevos hechos de violencia o tiene dificultades para acceder a la justicia.</li> </ul>

**TABLA COMPARATIVA DE LÍNEAS DE AYUDA EN CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Y LOS INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR**

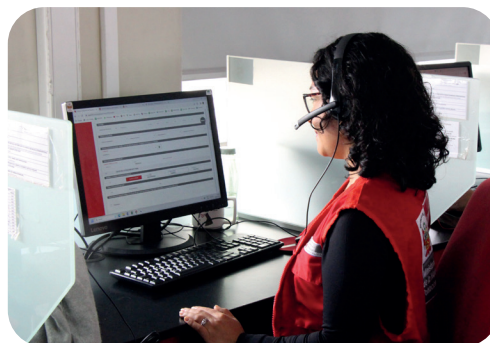
	<b>Apertura y desarrollo de la llamada</b>	<b>Evaluación de Riesgo</b>	<b>Gestión de Riesgo</b>	<b>Plan de Seguridad y Acción</b>	<b>Coordinación o intermediación</b>	<b>«Mecanismo de Verificación» (seguimiento + confirmación)</b>
<b>PERU</b>	El personal de turno garantiza el óptimo ingreso y recepción de llamadas, se brinda un guion de saludo e información del servicio, se identifica el tipo de llamada y se obtienen los datos.	Estimar la probabilidad de ocurrencia de un hecho de violencia que ponga en peligro la vida y la salud de la persona, a partir de la presencia y la interrelación de factores de riesgo, prediciendo el tiempo en el que puede ocurrir y la gravedad del mismo. Lo que permitirá la categorización de riesgo.	Frente a casos en flagrancia de riesgo severo, se debe ampliar la información de contacto a fin de coordinar la intervención inmediata con la línea de emergencia de la Policía Nacional del Perú (105), Comisarías, Serenazgo u otras instituciones. Asimismo, la persona operadora debe mantenerse en línea y brindar contención emocional.	En los casos de riesgo severo, tiene como finalidad preparar a la persona usuaria para actuar ante situaciones potencialmente peligrosas, describiendo acciones que incrementan su protección y la de sus dependientes.	Los/las profesionales del servicio, realiza la coordinación e intermediación; de la intervención inmediata con la Policía Nacional del Perú (Comisarías – Línea 105) u otras instituciones brindando acompañamiento.	No se especifican acciones relacionadas con el "Mecanismo de Verificación" como cierre a las coordinaciones e intermediación realizada por los/las profesionales del servicio.
<p>Tabla adaptada de los protocolos y manuales de las líneas de ayuda en función al esquema de atención de los casos severos en flagrante.                      Nota. Elaboración propia</p>						

De acuerdo a lo señalado en la Tabla 7, observamos que las líneas de ayuda que abordan llamadas de emergencia de casos severos en flagrancia presentan similitudes en los lineamientos de atención en este tipo de llamadas que incluyen los siguientes pasos: apertura de la llamada, evaluación y gestión del riesgo, plan de seguridad (o acción), así como la coordinación e intermediación.

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

- a) En Ecuador: la Línea de Emergencia ECU911 es un servicio integrado y de trabajo mancomunado con la Policía Nacional y el Servicio de Gestión Sanitaria, por tanto 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 el protocolo de la Línea de Emergencia ECU911.
- b) En España: se observa un mecanismo similar a la verificación, cuyo acto 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 un centro especializado o su traslado de retorno al domicilio dependiendo de lo que proceda.
- c) En Colombia: 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).
- d) En Perú: el Protocolo Atención de Línea 100, en el abordaje y ruta de atención de casos severos en flagrancia, refiere algunas acciones genéricas de coordinación inter e intra institucional advirtiéndose un vacío al no contar con una ruta específica y clara sobre el abordaje de este tipo de casos, dejando al personal de Línea 100 la decisión de realizar seguimiento y confirmación de las coordinaciones iniciales.

En suma, la literatura existente con relación a los procedimientos para la atención a víctimas de violencia que incluyan el mecanismo de verificación no es uniforme. En este sentido, consideramos necesario incorporar los lineamientos específicos que describan paso a paso el «mecanismo de verificación» que debe realizar el personal para confirmar el auxilio y minimizar el riesgo inicial.



# 3.

## Reconstrucción y análisis crítico de la experiencia

### 3.1 Desarrollo de la experiencia

Esta experiencia comprende las siguientes acciones y eventos ordenados de manera cronológica observando los siguientes resultados:

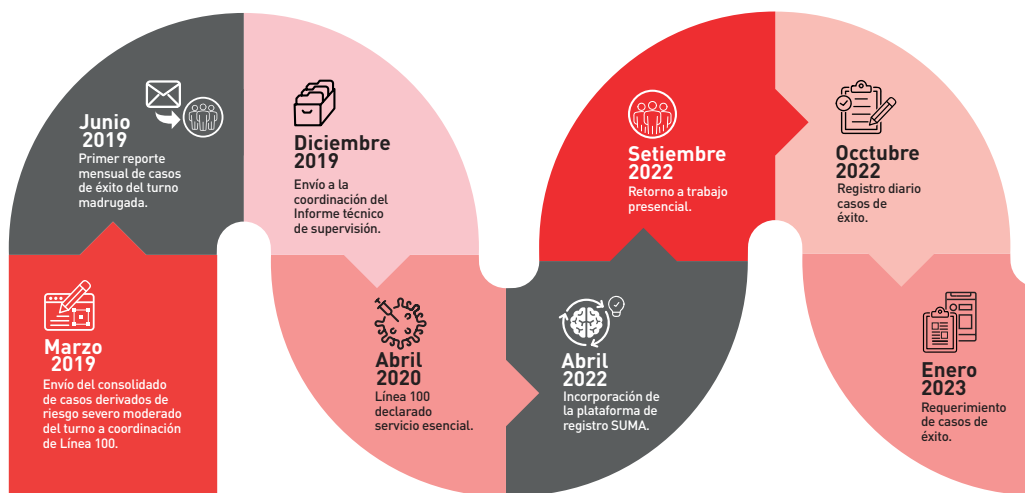
Tabla 8. Matriz de tiempo

Fecha	Acciones y/o eventos	Resultados
3/2019	Reunión de equipo del turno madrugada y envío del consolidado de casos derivados (de riesgo severo y moderado) del turno a la coordinación de Línea 100.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se abordan diversos temas relacionados a la atención diaria de casos y flujo de llamadas.</li> <li>El equipo del turno madrugada acuerda visibilizar la labor y las barreras propias del horario de trabajo mediante el consolidado de los casos derivados (casos severos y moderados).</li> </ul>
5/2019	Elaboración y remisión del primer reporte mensual de casos éxitos de turno madrugada a la coordinación de Línea 100.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de registro de interno de casos severos recibidos (ingresados/reportados) durante el turno madrugada y envío del primer reporte mensual de casos éxito a la Coordinación de Línea 100.</li> </ul>
6/2019	Solicitud por parte de la coordinación Línea 100 para la identificación y remisión de casos éxito en el servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación de Línea 100 solicita a los diversos turnos un reporte mensual de los casos severos que son más exitosos con la finalidad de evaluar los resultados del servicio.</li> <li>Coordinación de Línea 100 adjunta al correo electrónico un modelo de ficha de derivación, catalogado como caso éxito.</li> </ul>
12/2019	Acta para la continuidad del registro y envío mensual de los casos éxitos del turno madrugada (Anexo 1).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdo de las y los profesionales y de supervisión de continuar con el registro y envío mensual de los casos de éxito atendidos en el turno.</li> </ul>

Fecha	Acciones y/o eventos	Resultados
12/2019	Envío del informe técnico de supervisión del turno madrugada a la coordinación Línea 100 (anexo 2).	<ul style="list-style-type: none"> <li>El informe técnico aborda el resumen de las labores del año 2019 y los objetivos del turno para el año 2020.</li> <li>En respuesta al diagnóstico situacional del flujo de atención de llamadas, el informe técnico propone continuar con el reporte mensual de casos éxito en el 2020.</li> </ul>
3/2020	Propuesta de nuevas herramientas desde el turno de madrugada a la coordinación Línea 100.	<ul style="list-style-type: none"> <li>A inicios de marzo 2020 se informa del registro de los casos de éxito del turno madrugada a la nueva coordinación de Línea 100.</li> </ul>
4/2020	Declaración de Línea 100 como servicio esencial en el Estado de Emergencia Sanitaria por la COVID-19.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desde el 1ero de abril del 2020 el turno madrugada inicia las labores de manera remota.</li> <li>En consideración al incremento de llamadas y casos atendidos, al ser la Línea 100 un servicio esencial, se suspendió del envío de los registros mensuales de casos éxito dando lugar a otras estrategias (registro diario virtual, seguimiento de casos y acompañamiento psicológico).</li> </ul>
8/2021	Aprobación del Protocolo de Atención de Línea 100.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se delimitan las pautas formales e iniciales en la atención de casos de violencia de riesgo severos en flagrancia (se hace énfasis en el seguimiento y acompañamiento en este tipo de atenciones).</li> </ul>
1/4/2022	Reunión virtual del equipo turno madrugada e incorporación del Sistema Unificado de Monitoreo de Atenciones (SUMA).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reflexión sobre la posibilidad de retorno al trabajo presencial.</li> <li>Motivar al equipo a continuar realizando las coordinaciones con otros servicios e instituciones frente a los casos severos en flagrancia debiendo efectuar el seguimiento y la confirmación de que la persona usuaria reciba la ayuda (<i>mecanismo de verificación</i>), lo que define a un "caso de éxito".</li> <li>El SUMA añade dentro de la sección E: "Acciones" para las siguientes actividades, coordinación telefónica de urgencia, coordinación telefónica con: 105, la PNP, la comisaría. Confirmación de auxilio policial entre otras. Estas acciones se asocian al "<i>mecanismo de verificación</i>".</li> </ul>
7/9/2022	Retorno al trabajo presencial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desde la coordinación de Línea 100 y vía correo electrónico, se informa al equipo de supervisores el retorno progresivo a la modalidad presencial del servicio con la asistencia de 12 profesionales por cada turno de manera obligatoria.</li> <li>El personal del turno madrugada retorna por completo (excepto dos profesionales considerados como población vulnerable) considerando que el equipo estaba conformado por 13 profesionales en dicho momento.</li> </ul>
25/10/2022	Registro diario virtual de casos éxitos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>En reuniones internas, el equipo de supervisión informa sobre la incorporación de la hoja de casos exitosos en el registro virtual (archivo Excel).</li> </ul>
22/12/2022	Presentación y aprobación de la propuesta de reconocimiento casos éxitos en la reunión virtual de coordinación y supervisión de Línea 100.	<ul style="list-style-type: none"> <li>La supervisora del turno madrugada plantea que en todos los turnos se "replique" la experiencia de casos éxito, lo cual es aprobado por la coordinación de Línea 100 y las profesionales de la UAP.</li> <li>Se socializa el cuadro de registro de casos éxito.</li> </ul>
1/1/2023	La coordinación de línea 100 solicita los cuadros de casos de éxitos a todos los turnos del servicio con la propuesta del turno madrugada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vía correo electrónico la coordinación de Línea 100 solicita al equipo de supervisores de todos los turnos remitir las observaciones o recomendaciones en relación al cuadro de casos éxitos fijando como fecha de inicio de reportes el 1/1/2023 a la actualidad.</li> </ul>

## Línea de tiempo

Figura 2. Línea de tiempo



## 3.2 Resultados y cambios

### Resultados

#### Análisis estadístico de las llamadas y las fichas de derivación del turno de madrugada lunes a viernes

En la tabla 9, del total de llamadas ingresadas y atendidas desde abril 2022 a junio 2023, se observa que:

- Del 100 % de llamadas presentadas (ingresadas) en Línea 100, el 3.8 % corresponden al turno madrugada.
- Del 100 % de llamadas manejadas (atendidas) en Línea 100, el 4.3 % corresponden al turno madrugada.

Tabla 9. Llamadas telefónicas presentadas y atendidas por la Línea 100 según turno, abril 2022 - junio 2023

Turno	Total		2022		2023	
	Llamadas presentadas	Llamadas atendidas	Llamadas presentadas	Llamadas atendidas	Llamadas presentadas	Llamadas atendidas
Mañanas - Lunes a viernes	135,983	100,650	82,909	61,538	53,074	39,112
Tarde - Lunes a viernes	152,146	135,896	92,771	84,074	59,375	51,822
Noche - Lunes a viernes	90,599	74,914	55,189	45,441	35,410	29,473
Mañana - Fin de semana y feriados	52,476	42,758	32,084	27,443	20,392	15,315
Tarde - Fin de semana y feriados	54,282	40,853	33,718	26,110	20,564	14,743
Noche - Fin de semana y feriados	45,317	40,284	28,006	25,344	17,311	14,940
Madrugada - Lunes a viernes	21,589	20,113	13,366	12,406	8,493	7,707
Madrugada - Fin de semana y feriados	13,679	8,343	8,574	5,517	5,105	2,826
<b>Total</b>	<b>566,071</b>	<b>463,811</b>	<b>346,617</b>	<b>287,873</b>	<b>219,724</b>	<b>175,938</b>

Asimismo, del total de llamadas atendidas en Línea 100 del periodo abril 2022 a junio 2023, el 4.3% corresponde al turno de madrugada de lunes a viernes.

Se observa que, de las 463 811 llamadas telefónicas manejadas en Línea 100, el 4.3 % corresponden al turno madrugada. Sin embargo, de las **fichas derivadas con riesgo severo**, con acción de confirmación de auxilio policial u otra autoridad competente de todo el servicio de línea 100 **asciende a 1 939 de las cuales 616 corresponden al turno madrugada reflejando un porcentaje del 31.77 %**, por tanto a pesar de que se reciben menos llamadas, aproximadamente la tercera parte de los casos derivados, con acción de confirmación de auxilio policial u otra autoridad competente son atendidos durante el turno madrugada de lunes a viernes.

Tabla 10. Consultas telefónicas atendidas por la Línea 100, derivadas con riesgo severo, con acción de confirmación de auxilio policial u otra autoridad competente, según turno, abril 2022 - junio 2023

Turno	Total	2022	2023
Mañana L-V	234	171	63
Tarde L-V	153	96	57
Noche L-V	748	479	269
Mañana FS-F	54	51	3
Tarde FS-F	31	23	8
Noche FS-F	64	29	35
Madrugada L-V	616	318	298
Madrugada FS-F	39	29	10
<b>Total</b>	<b>1,939</b>	<b>1,196</b>	<b>743</b>

En la tabla 11, del total de consultas telefónicas atendidas por Línea 100, derivadas con riesgo severo, con acción de confirmación de auxilio policial u otra autoridad competente, de abril 2022 a junio 2023, el 31.77 % corresponden al turno madrugada de lunes a viernes. Considerando que tiene menor flujo de llamadas en comparación a los otros, se evidencia el uso de esta herramienta en la atención de casos por parte del equipo, pese a las barreras que se presentan por el horario (no contestan el personal de las comisarías, etc.).

Tabla 11. Llamadas telefónicas atendidas vs derivaciones con riesgo severo, con acción de confirmación de auxilio policial u otra autoridad competente

Descripción	Línea 100	%	Turno de madrugada de lunes a viernes	%
Llamadas telefónicas manejadas	463,811	100 %	20,113	4.3 %
Fichas derivadas con riesgo severo, con acción de confirmación de auxilio policial u otra autoridad competente.	1,939	100 %	616	<b>31.77 %</b>

Se observa que, de un total de 726 casos de riesgo severo en flagrancia, se ha generado un total de 1388 fichas de derivación en la plataforma de registro SUMA de la Línea 100, cabe precisar que cada caso puede contener o generar una o más fichas de derivación.

Tabla 12. Fichas derivadas con riesgo severo en flagrancia, turno de madrugada de lunes a viernes, abril 2022 - junio 2023

Descripción	Total	2022	2023
Total de casos	726	435	291
Fichas de un mismo caso	<b>1388</b>	836	552

Del total de 726 casos de riesgo severo en flagrancia, se realizaron en 540 casos la acción de coordinación (74.4 %), lo cual evidencia la prevalencia de dicha acción como parte de la ruta de atención de casos severo en flagrancia.

Asimismo, se observa que, en un 25.61 % no se realizaron acciones de coordinación, debido a que las personas usuarias se comunicaban desde la comisaría o solicitaron ayuda policial previa a la comunicación con la Línea 100; el agresor no se encontraba en el domicilio debido al tiempo de ocurrencia (hace horas); u otras razones. Así como la falta de datos actualizados en los directorios de los servicios de primer auxilio (PNP, serenazgo, etc.).

Tabla 13. Fichas derivadas con riesgo severo en flagrancia y con acción de coordinación del turno madrugada de lunes a viernes, abril 2022 - junio 2023

	Total	2022	2023
Si	540	330	210
No	186	105	81
<b>Total</b>	<b>726</b>	<b>435</b>	<b>291</b>

El equipo realiza la coordinación interinstitucional en un 72.6 % casos atendidos de riesgo severo en flagrancia, y en un 1.8 % coordinación intrainstitucional (CEM, CEM en comisaría, SAU).

Tabla 14. Fichas derivadas con riesgo severo en flagrancia por tipo de coordinación turno de madrugada de lunes a viernes, abril 2022 - junio 2023

	Total	2022	2023
Interinstitucional	527	320	207
Intrainstitucional	13	10	3
Ninguna	186	105	81
<b>Total</b>	<b>726</b>	<b>435</b>	<b>291</b>

En 368 casos se logra concretar el «mecanismo de verificación», lo cual representa el 50.70 % del total. En 358 casos no se logró, lo que representa un 49.30 % del total.

	Total	2022	2023
Sí	368	201	167
No	358	234	124
<b>Total</b>	<b>726</b>	<b>435</b>	<b>291</b>

Tabla 15. Fichas derivadas con riesgo severo en flagrancia y con mecanismo de verificación del turno madrugada L-V, abril 2022 - junio 2023

Del total de 726 casos, en 317 casos (43.7 %) confirmó el «mecanismo de verificación» mediante la actividad **llamada saliente**, es decir, en cerca de la mitad de casos se obtiene la confirmación del mecanismo por la comunicación que realiza cada profesional. Solo en el 3.2 % se confirmó mediante la actividad **llamada entrante**, es decir, por iniciativa del servidor/a pública, persona usuaria, informante o informante anónimo.

Tabla 16. Fichas derivadas con riesgo severo en flagrancia y tipo de confirmación, abril 2022 - junio 2023

	Total	2022	2023
No es necesario:	104	59	45
No se confirma:	213	138	75
No se detalla:	69	51	18
Llamada entrante:	23	12	11
Llamada saliente:	317	175	142
<b>total</b>	<b>726</b>	<b>435</b>	<b>291</b>

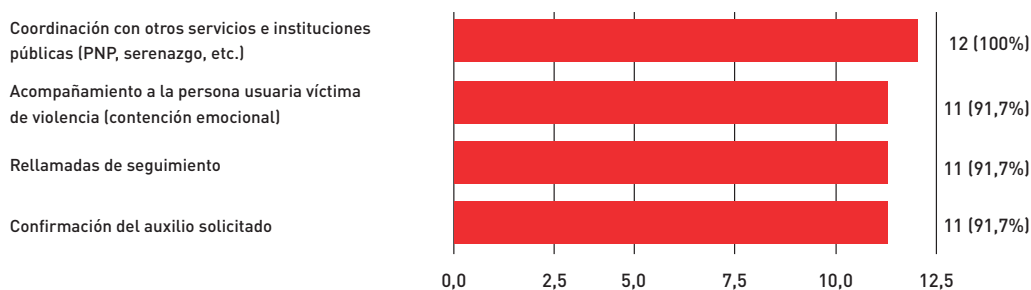
### Resultados de la encuesta aplicada al personal

Se aplicó una encuesta al personal del turno de madrugada (12 personas). Observamos que el 100 % del personal realiza coordinación con otros servicios e instituciones como la PNP, el serenazgo y otros servicios del Programa Nacional Aurora. Por otro lado, el 91.7 % de las y los profesionales realiza las siguientes acciones cuando atienden un caso severo en flagrancia: acompañamiento a la persona usuaria víctima de violencia (contención emocional), rellamadas de seguimiento y confirmación del auxilio solicitado.

Figura 3. Acciones frente a un caso severo en flagrancia

#### Frente a un caso severo en flagrancia, ¿qué acciones realiza?

Marque 1 o más opciones según considere. (12 respuestas)

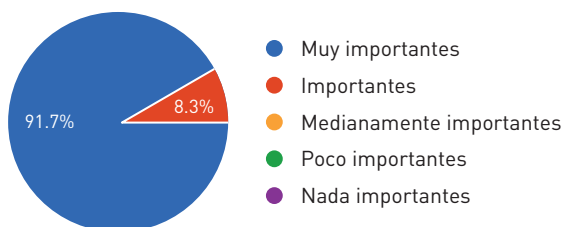


Las y los profesionales manifestaron como una de las principales dificultades a la poca coordinación entre las distintas instituciones del sistema de justicia, la poca presencia de servicios públicos que atiendan de madrugada, así como la demora de la respuesta de su personal frente a la intervención.

Figura 4. Distribución de respuestas de las y los profesionales del turno madrugado en relación a la importancia que otorgan a las acciones de seguimiento y de confirmación del auxilio solicitado posteriores a las coordinaciones iniciales

Considera Ud. que luego de las coordinaciones iniciales, las acciones de seguimiento y confirmación del auxilio solicitado en la atención de casos severos en flagrancia son:

12 respuestas

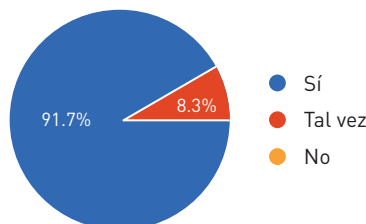


En la figura 6, se observa que el 91.7 % del personal considera que sí se deberían replicar las acciones de seguimiento y confirmación del auxilio solicitado en la atención de casos severos en flagrancia en otros turnos del servicio Línea 100, mientras que el 8.3 % considera que “tal vez” deberían ser replicadas.

Figura 5. Distribución de respuestas de las y los profesionales del turno madrugado en relación a la réplica de las acciones de seguimiento y de confirmación del auxilio solicitado en los demás turnos del servicio Línea 100

¿Considera Ud. que las acciones de seguimiento y confirmación del auxilio solicitado en la atención de casos severos en flagrancia deberían ser replicados en los demás turnos del servicio Línea 100?

12 respuestas



### Respuestas clave de las entrevistas realizadas al personal

En relación a la pregunta 4: Cuando atiende un caso severo en flagrancia, ¿qué acciones realizas? Refieren que brindan contención emocional y realizan acciones de coordinación con la PNP, rellamadas a la persona usuaria para recabar mayor información, rellamadas de seguimiento hasta la confirmación de la intervención de el/la servidor/a público/a contactado/a.

En relación a la pregunta 6: ¿Cuáles herramientas consideras más relevante para las coordinaciones con la PNP, con el Serenazgo o con otros servicios del Programa Nacional Aurora? ¿Consideras que requieren mejorar?

En relación a la pregunta 8: ¿Consideras que debe existir una ruta de atención específica en el Protocolo de Atención de Línea 100 en torno a la atención de casos de riesgo severo en flagrancia? Consideran que la ruta de atención de casos severos en flagrancia debe ser específica, ágil e inmediata, además de diferenciarse en los pasos a seguir como el seguimiento o la confirmación del auxilio policial que permiten reducir el nivel de riesgo.

Matriz de cambios	
Situación previa	Cambios
<p><b>Cuando la misma persona usuaria llama a Línea 100:</b> Ante casos de violencia severos en flagrancia el Protocolo de Atención de Línea 100 establecía las coordinaciones con la PNP, serenazgo u otras instituciones brindando contención y manteniendo a la persona usuaria en línea sin precisar la confirmación de la intervención</p>	<p><b>Cuando la misma persona usuaria llama a Línea 100:</b> Adicional a lo descrito en el Protocolo de Línea 100, desde el turno madrugada se insertó el “mecanismo de verificación” (seguimiento + confirmación) el cual consiste en realizar de diversas rellamadas a las instituciones de apoyo y a la persona usuaria (manteniéndola en línea o en constante comunicación) hasta la confirmación de la presencia de la autoridad.</p>
<p><b>Cuando una persona informante llama a Línea 100:</b> Ante casos de violencia severos en flagrancia el Protocolo de Atención de Línea 100 estableció las coordinaciones con la PNP, serenazgo u otras instituciones sin precisar la confirmación de la intervención</p>	<p><b>Cuando una persona informante llama a Línea 100:</b> Adicional a lo descrito en el Protocolo de Línea 100, desde el turno madrugada se insertó el “mecanismo de verificación” (seguimiento + confirmación) el cual consiste en la realización de diversas rellamadas a las instituciones de apoyo y a la persona informante hasta la confirmación de la presencia de la autoridad con la persona víctima de violencia</p>
<p>En el motivo de consulta no se detallaban de manera obligatoria las coordinaciones, el seguimiento del caso y/o la confirmación de la ayuda (por ejemplo: números de contacto de la PNP, datos del personal PNP, hora de la llamada, etc.)</p>	<p>Conforme al “mecanismo de verificación” (seguimiento + confirmación), redactaron en el motivo de consulta de sus fichas de derivación las acciones y gestiones realizadas en la atención de casos éxito: números de contacto de la PNP, datos del personal PNP, hora de la llamada, persona quien confirma el auxilio, etc.</p>
<p>Ante la atención de casos severos en flagrancia y de manera optativa, realizaban posteriores llamadas a las usuarias o servicios e instituciones luego de las coordinaciones iniciales. Cuando dichas rellamadas no se concretaban, se mantenía o agudizaba el nivel riesgo de la vida e integridad de la persona afectada, así como de las personas víctimas indirectas</p>	<p>Ante la atención de casos severos en flagrancia, ejecutaron el “mecanismo de verificación” el cual consistía en realizar las rellamadas de seguimiento a la usuaria o servicios e instituciones hasta la confirmación de la presencia de la autoridad contactada con la usuaria. Esto garantizaba que se minimice el nivel de riesgo inicial para la persona usuaria y las víctimas indirectas</p>
<p>Cuando no se realizaban las rellamadas de seguimiento y de confirmación de la ayuda era altamente probable que la persona usuaria se comunique nuevamente al servicio Línea 100 expresando su incomodidad, malestar, frustración, impotencia y desconfianza ante la ineficacia de las coordinaciones con los servicios e instituciones.</p>	<p>Cuando realizaban las rellamadas conforme al “mecanismo de verificación”, se generaba un efecto de acompañamiento a la persona usuaria (sentirse escuchada y validada) reduciendo los niveles de ansiedad y el estado de crisis en el que se encontraba al inicio de su comunicación.</p>

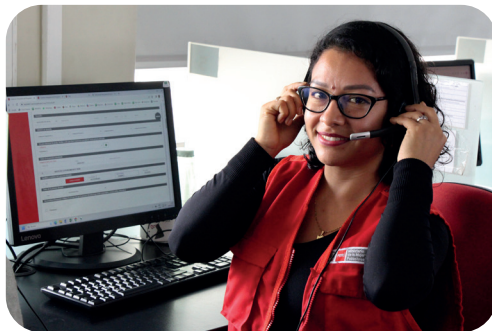
## 3.3 Dificultades y facilidades

### Dificultades

- Resistencias personales para adaptarse a los cambios establecidos en el Protocolo de Atención Línea 100 y realizar las acciones del «mecanismo de verificación», así como en la redacción de fichas de los casos éxito.
- Falta de personal para la atención de los casos turno madrugada en los CEM en comisaría, SAU.
- Directorios desactualizados de las comisarías; Seguridad ciudadana, serenazgo y fiscalía.
- Profesionales de las diversas instituciones que conforman el sistema de justicia deben contar con directorios actualizados.
- Escaso compromiso y disposición de operadores/as de justicia para la atención de casos de violencia de riesgo severo en flagrancia.
- Carencia de servicios de acceso a la justicia y de apoyo durante las 24 horas (especialmente durante la madrugada).

### Facilidades

- Disposición de cambio y adaptación de la mayoría de las y los profesionales del equipo del turno madrugada para ejecutar el “mecanismo de verificación” y redactar las acciones y gestiones realizadas en el SUMA.
- El personal contó con recursos tecnológicos (Cisco IP Phone, Cisco Finnesse).
- El personal utilizó los sistemas de registro de casos de Línea 100 SIRA y el SUMA en la atención de los casos de violencia severos en flagrancia (búsqueda de fichas previas).
- Personal capacitado y sensibilizado.



## 3.4 Áreas críticas y potencialidades

### Áreas críticas

- Existió un factor humano (de motivación, de actitud y por agotamiento) que interfirió en el desempeño de algunas/os profesionales del turno madrugada para realizar las acciones comprendidas en el «mecanismo de verificación».
- Persisten los directorios desactualizados lo cual genera la demora en la atención
- Durante las coordinaciones con los operadores de justicia, algunos profesionales del turno madrugada consideraban justificado cortar la llamada inicial de la persona usuaria bajo los siguientes contextos:
  1. Demora en contactar a personal de justicia debido a directorios desactualizados.
  2. Condiciones asociadas a la persona usuaria: baja batería del celular, preocupación por las víctimas indirectas, ejecución del plan de seguridad, etc.
  3. Respuesta tardía de operadores de justicia para realizar la intervención.
- En algunas circunstancias de casos de alto riesgo (peligro inminente de la salud e integridad de la persona usuaria), se suele priorizar las coordinaciones con las/los operadoras/es de justicia, lo cual afecta la exploración del caso (antecedentes, víctimas indirectas, tipos de violencia, etc.) así como el acompañamiento empático y asertivo hacia la persona usuaria.
- Existe una práctica mínima, pero recurrente, de omitir o redactar de manera incompleta el registro de información de las coordinaciones realizadas con operadoras/es de justicia o de la confirmación de la ayuda.
- La atención permanente de casos severos en flagrancia durante el horario de madrugada tiene el potencial de generar sentimientos de frustración, impotencia y angustia a las y los profesionales del turno; a lo que se suman los siguientes contextos:
  1. Atención de usuarias demandantes y en crisis
  2. Desgaste emocional y físico asociados al turno madrugada
  3. Ausencia de acompañamiento y soporte emocional para el personal
  4. Falta de evaluaciones médico-ocupacionales para el personal

## Potencialidades

- La actualización y el mejoramiento continuo del SUMA en función a los requerimientos del personal favorecerían la atención, gestión y registro de casos severos en flagrancia.
- Incorporar el “mecanismo de verificación” al Protocolo de Atención de Línea 100 implicaría estandarizar y unificar las atenciones frente a los casos severos en flagrancia, socializando dicho mecanismo a todos los turnos del servicio, con el objetivo de garantizar una atención de calidad y homogénea.
- Mediante entrevistas, encuestas o grupos focales se puede dar a conocer al personal el «mecanismo de verificación», para reflexionar y analizar la forma idónea de adaptar dicho mecanismo a sus turnos respetando las características de cada horario para unificar la atención de los casos severos en flagrancia.



# 4.

## Conclusiones, lecciones aprendidas y recomendaciones

### Conclusiones

1. Se corrobora que existe una prevalencia de atención de casos severos en flagrancia durante el turno madrugada. Este tipo de casos genera la necesidad de contar con una ruta de atención específica y detallada que considere el «mecanismo de verificación» como un conjunto de acciones estándar a realizar por el personal de todos los turnos del servicio, por ende, la importancia de su incorporación en el Protocolo de Atención de Línea 100. En este sentido, adicionar el «mecanismo de verificación» al Protocolo de Atención de Línea 100 unificaría la ruta de atención para todos los turnos del servicio dando una respuesta eficaz frente a un caso severo en flagrancia.
2. Se evidencia que el «mecanismo de verificación», a pesar de las barreras y dificultades propias del horario, responde de manera eficiente a la solicitud de ayuda de la persona usuaria mediante las acciones de acompañamiento, seguimiento y confirmación de la ayuda; minimizando el nivel de riesgo en el que se encuentra.
3. Se observa que el personal del turno madrugada realiza mayoritariamente coordinación interinstitucional. En el 72.6 % de los casos atendidos de riesgo severo en flagrancia realizan coordinación interinstitucional. Por tanto, existe la necesidad de contar con directorios actualizados.
4. Se evidencia que el 91.7 % del personal considera muy importante las acciones de seguimiento y confirmación del auxilio solicitado en la atención de casos severos y que dichas tareas se deberían replicar en los de demás turnos del servicio Línea 100.

## Lecciones aprendidas

1. En la atención de casos, se identifica un mayor porcentaje de casos de riesgo severo en flagrancia durante el turno de madrugada lunes a viernes. Frente a ello, el personal incorporó las acciones de seguimiento, acompañamiento y confirmación de la ayuda estableciendo las bases del «mecanismo de verificación» el cual tiene el potencial de minimizar el riesgo inicial en el que se encuentra la persona afectada salvaguardando su integridad física y psicológica e impulsando la intervención del personal contactado.
3. La atención continua de casos severos en flagrancia durante horas de la madrugada tiene un impacto en la salud física y emocional de las y los profesionales, especialmente cuando no se logra resolver de manera exitosa este tipo de casos, con sentimientos de frustración, impotencia, desmotivación, tristeza, ansiedad, agotamiento, entre otros. En ese sentido, el «mecanismo de verificación» contribuyó a contrarrestar este impacto. Sin embargo, su eficacia es limitada, siendo necesario que se tomen medidas específicas de cuidado, conforme a las características del turno madrugada.

## Recomendaciones

1. 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 Resolución Ministerial N.º 181-2021-MIMP detallando el «mecanismo de verificación» en dicha vía de atención. Si bien el Protocolo de Atención de Línea 100 contiene acciones como la coordinación con la PNP, serenazgo, etc., y el seguimiento del caso; es recomendable, completar la atención de los casos severos en flagrancia, con la confirmación de la intervención del personal contactado.
2. En relación a las capacitaciones y talleres anti SAP para el personal, se recomienda: socializar y capacitar al personal de Línea 100 en relación a la aplicación y ejecución del «mecanismo de verificación» en la atención de casos severos en flagrancia. Promover, cuidar y salvaguardar la integridad física y psicológica de las y los profesionales mediante chequeos médicos-ocupacionales, orientación psicológica, etc.; considerando el horario de trabajo del turno madrugada, los efectos secundarios de invertir el ciclo circadiano y la exposición continua y de larga data de casos de riesgo severo en flagrancia.
3. Solicitar a la coordinación de Línea 100 realizar las gestiones pertinentes para mantener un directorio actualizado de las comisarías, de los servicios del Programa Nacional Aurora y de otras autoridades competentes (fiscalías, jueces de paz, rondas campesinas, etc.).
4. Incorporar a los formatos del Sistema Unificado de Monitoreo de Atenciones (SUMA) un ítem para que especifique si existe “flagrancia” en la atención del caso. Este ítem puede ser agregado en la Sección B “motivo de consulta”, tipo de consulta: “caso en flagrancia”.
5. Respecto a los informes situacionales de los turnos del servicio Línea 100 elaborados y gestionados desde la coordinación, se propone que, a los análisis cuantitativos, se sumen los aspectos cualitativos de los casos de violencia valorando las características de cada turno, especialmente en la atención de casos severos en flagrancia.

# Referencias

Corte Suprema de Justicia de la República (2016). Acuerdo Plenario Extraordinario N.º 2-2016/CIJ-116. Proceso Penal Inmediato Reformado. Legitimación y alcances. Lima: 1 de junio del 2016. [https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/ACUERDO%20PLENARIO%20N%C2%BA2-2016\\_LALEY.pdf](https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/ACUERDO%20PLENARIO%20N%C2%BA2-2016_LALEY.pdf)

Ley N.º 30364. Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar. Lima: 23 de noviembre de 2015. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3349706/Ley%20N%C2%BA%2030364.pdf?v=1656956841>

Ministerio del Interior (2016). Guía de Procedimientos para la Intervención de la Policía Nacional en el marco de la Ley N.º 30364. Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar y su Reglamento. Lima: 12 de setiembre de 2016.

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2012). Resolución Ministerial N.º 273-2012-MIMP. Aprueba la Estrategia de Prevención, Atención y Protección frente a la Violencia Familiar y Sexual en Zonas Rurales. Lima: 12 de octubre de 2012. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/29431/rm\\_273\\_2012\\_cemrural.pdf?v=1530898658](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/29431/rm_273_2012_cemrural.pdf?v=1530898658)

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2021). Resolución Ministerial N.º 100-2021-MIMP. Protocolo Atención del Centro Emergencia Mujer. Lima: 29 de marzo de 2021. <https://repositorio.aurora.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12702/219/Protocolo%20CEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2021). Resolución Ministerial N.º 181-2021-MIMP. Protocolo de Atención de Línea 100. Lima: 4 de julio de 2021. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2002723/Protocolo-de-Atencion-Linea-100.pdf>

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2022). Resolución de la Dirección Ejecutiva N.º 084-2022-MIMP-AURORA-DE. Aprueba la Ficha de Registro de Consultas Telefónicas - Línea 100 e Instructivo de la Ficha de Registro de Consultas Telefónicas - Línea 100 y anexos; que forman parte integrante de la presente Resolución. Lima: 1 de abril 2022. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2990170/RDE%20N%C2%B0%20084-2022-MIMP-AURORA-DE.pdf.pdf>

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Federación Española de Municipios y Provincias (2012). Protocolo de Actuación del servicio telefónico de atención y protección para víctimas de la violencia de género. Madrid: 27 de julio de 2012. <https://violenciagenero.igualdad.gob.es/informacionUtil/recursos/servicioTecnico/docs/ProtocoloActuacionATENPRO.pdf>

Real Academia Española (s.f.). Diccionario de la lengua española. Recuperado el 8 de agosto de 2023 de <https://dle.rae.es/emergencia>

- Romero Montes, L. (2021). Manual de fortalecimiento de capacidades. Creado para el equipo de Línea 155 de la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer (CPEM) en la atención a mujeres víctimas de violencias basadas en género. Bogotá: Corporación Sisma Mujer. <https://www.sismamujer.org/wp-content/uploads/2021/11/Manual-de-fortalecimiento-de-capacidades-para-la-linea-155.pdf>
- Servicio Integrado de Seguridad ECU-911, Secretaría de Derechos Humanos, Consejo Nacional de Igualdad de Género, Ministerio de Gobierno, Ministerio de Salud Pública y Policía Nacional del Ecuador (2019). Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Alertas de Emergencia relacionadas con Violencia de Género contra las Mujeres e Intrafamiliar. (2019). <https://portal.educoas.org/sites/default/files/nw/docs/Protocolo-Interinstitucional-Violencia-Ge%CC%81nero-compressed.pdf>
- Vizcarra Cárdenas, O., Fayad Valverde, F., Kadena Valdez, M., Landa Gonzales, C., Pacheco Villafuerte, R., Zuñe Colorado, B. (2018). Salvando vidas, intermediación telefónica oportuna para casos de alto riesgo en la Línea 100. Lima: Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. <https://repositorio.aurora.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12702/74/llamadas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



**Programa Nacional Aurora**  
**Jr. Camaná 616, piso 9, Cercado de Lima**  
**Teléfono: 419-7260**

[www.gob.pe/aurora](http://www.gob.pe/aurora)