



PERÚ

Ministerio  
de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables

Viceministerio  
de la Mujer

Programa Nacional  
Aurora

# **GUÍA DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Y LOS INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR-AURORA, FRENTE A ESTADO DE EMERGENCIA, CONFLICTIVIDAD SOCIAL, EMERGENCIA SANITARIA Y DESASTRES**

**2024**

## ÍNDICE

### Contenido

OBJETIVO.....	4
FINALIDAD.....	4
ALCANCE.....	4
BASE LEGAL.....	4
PRESENTACIÓN.....	9
<b>CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES.....</b>	<b>11</b>
1.1. Características de los servicios.....	11
1.2. Enfoques y principios de la intervención.....	14
1.3. Disposiciones para la atención diferenciada de los casos.....	20
<b>CAPÍTULO II: DISPOSICIONES COMUNES PARA EL PERSONAL DE LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA NACIONAL AURORA FRENTE A SITUACIONES DE EMERGENCIA.....</b>	<b>27</b>
2.1 Acciones de prevención.....	30
2.2 Medidas de bioseguridad.....	30
2.3 Modalidad de trabajo.....	31
2.4 Medios tecnológicos frente a situaciones de emergencia.....	31
2.5 Plan de Contingencia.....	32
<b>CAPITULO III: DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA EL SERVICIO CHAT 100 FRENTE A SITUACIONES DE EMERGENCIA.....</b>	<b>34</b>
<b>CAPÍTULO IV: DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA EL SERVICIO LÍNEA 100 FRENTE A SITUACIONES DE EMERGENCIA.....</b>	<b>36</b>
<b>CAPÍTULO V: DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN URGENTE - SAU FRENTE A SITUACIONES DE EMERGENCIA.....</b>	<b>38</b>
<b>CAPÍTULO VI: DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA EL SERVICIO CENTRO EMERGENCIA MUJER – CEM FRENTE A SITUACIONES DE EMERGENCIA.....</b>	<b>42</b>
<b>CAPITULO VII: DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN RURAL - SAR FRENTE A SITUACIONES DE EMERGENCIA.....</b>	<b>48</b>
<b>CAPITULO VIII: DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA EL SERVICIO HOGAR DE REFUGIO TEMPORAL - HRT FRENTE A SITUACIONES DE EMERGENCIA.....</b>	<b>53</b>
<b>CAPÍTULO IX: DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA EL SERVICIO CENTRO DE ATENCIÓN INSTITUCIONAL - CAI FRENTE A SITUACIONES DE EMERGENCIA.....</b>	<b>60</b>
BIBLIOGRAFÍA.....	64
ANEXOS.....	68
ANEXO 01: GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	68

ANEXO 02: REPORTE PRELIMINAR .....	75
ANEXO 03: REPORTE COMPLEMENTARIO.....	78

# **GUÍA DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES E INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR - AURORA, FRENTE A ESTADO DE EMERGENCIA, CONFLICTIVIDAD SOCIAL, EMERGENCIA SANITARIA Y DESASTRES**

**Unidad funcional que formula: Unidad de Atención y Protección.**

## **OBJETIVO**

Establecer los criterios de intervención del personal de los servicios de orientación, atención, protección y reeducación del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA (en adelante, Programa Nacional AURORA), ante estado de emergencia, conflictividad social, emergencia sanitaria y desastres.

## **FINALIDAD**

Garantizar la continuidad de la provisión de los servicios de orientación, atención, protección y reeducación del Programa Nacional AURORA ante estado de emergencia, conflictividad social, emergencia sanitaria y desastres.

## **ALCANCE**

La presente guía es de aplicación y cumplimiento obligatorio por parte del personal que labora en los servicios del Programa Nacional AURORA.

## **BASE LEGAL**

1. Constitución Política del Perú.

### **Resoluciones Legislativas**

2. Resolución Legislativa N° 13282, que aprueba la “Declaración Universal de Derechos Humanos”.
3. Resolución Legislativa N° 23432, que aprueba la “Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación Contra la Mujer – CEDAW”.
4. Resolución Legislativa N° 25278, que aprueba la “Convención sobre los Derechos del Niño”.
5. Resolución Legislativa N° 26583, que aprueba la Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer - “Convención de Belém do Pará”.

6. Resolución Legislativa N° 29127, que aprueba la "Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo".
7. Decreto Ley N° 22231, que aprueba la "Convención Americana sobre Derechos Humanos".

### Leyes

8. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.
9. Ley N° 28983, Ley de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
10. Ley N° 29664, Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD)
11. Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
12. Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
13. Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar y sus modificatorias.
14. Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor.
15. Ley N° 30787, Ley que incorpora la aplicación del Enfoque de Derechos en favor de las personas afectadas o damnificadas por desastres.
16. Ley N° 30862, Ley que fortalece diversas normas para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.
17. Ley N° 30926, Ley que fortalece la interoperabilidad en el Sistema Nacional Especializado de Justicia para la protección y sanción de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar.
18. Ley N° 31572, Ley del Teletrabajo.
19. Ley N° 31621, Ley que promueve servicios de protección temporal para víctimas de violencia familiar y sexual.

### Decretos Legislativos

20. Decreto Legislativo N° 1098, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
21. Decreto Legislativo N° 1297, para la protección de niñas, niños y adolescentes sin cuidados parentales o en riesgo de perderlos, y sus modificatorias.
22. Decreto Legislativo N° 1368, Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional Especializado de Justicia para la protección y sanción de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar.

## Decretos Supremos

23. Decreto Supremo N° 008-2001-PROMUDEH, que crea el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual.
24. Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Datos Personales.
25. Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
26. Decreto Supremo N° 003-2015-MC, que aprueba la Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural.
27. Decreto Supremo N° 009-2016-MIMP, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo Familiar, y sus modificatorias.
28. Decreto Supremo N° 004-2018-MIMP, aprueban la actualización del “Protocolo Interinstitucional de Acción frente al Femicidio, Tentativa de Femicidio y Violencia de Pareja de Alto Riesgo”.
29. Decreto Supremo N° 003-2019-IN, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1428, que desarrolla Medidas para la Atención de casos de Desaparición de Personas en Situación de Vulnerabilidad.
30. Decreto Supremo N° 008-2019-MIMP, que aprueba la Política Nacional de Igualdad de Género.
31. Decreto Supremo N° 018-2019-MIMP, que modifica el D.S. N° 008-2001-PROMUDEH y crea el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – AURORA
32. Decreto Supremo N° 002-2020-IN, Decreto Supremo que aprueba el protocolo interinstitucional de atención de casos de desaparición de personas en situación de vulnerabilidad y otros casos de desaparición.
33. Decreto Supremo N° 024-2021-MIMP, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor.
34. Decreto Supremo N° 038-2021-PCM, que aprueba la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres al 2050.
35. Decreto Supremo N° 115-2022-PCM, que aprueba el Plan Nacional de Gestión del Riesgo De Desastres PLANAGERD 2022 - 2030.
36. Decreto Supremo N° 002-2023-TR, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 31572, Ley de Teletrabajo.

37. Decreto Supremo N° 002-2023-MIMP, que aprueba el Protocolo de actuación conjunta del Estado para la articulación de servicios en contextos de detención, retención e intervención policial a mujeres y personas en condición de vulnerabilidad.
38. Decreto Supremo N° 007-2023-MIMP, que aprueba la Estrategia Rural Multisectorial para la prevención, atención, protección y recuperación frente a la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar y violencia sexual en zonas rurales - Estrategia Rural Multisectorial.
39. Decreto Supremo N° 004-2024-IN, que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1428, Decreto Legislativo que desarrolla medidas para la atención de casos de desaparición de personas en situación de vulnerabilidad.

### **Resoluciones Ministeriales**

40. Resolución Ministerial N° 015-2015-MIMP, que aprueba la “Guía para el uso del Lenguaje Inclusivo. Si no me nombras, no existo”.
41. Resolución Ministerial N° 064-2020-MIMP, que aprueba la Guía de “Gestión de albergues temporales para personas en situación de desplazamiento interno por emergencias o desastres naturales o antrópicos”
42. Resolución Ministerial N° 100-2021-MIMP, que aprueba el “Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer”.
43. Resolución Ministerial N° 163-2021-MIMP, que aprueba las “Orientaciones básicas de acción e intervención para la gestión y convivencia en albergues temporales”.
44. Resolución Ministerial N° 179-2021-MIMP, que aprueba el “Plan de operaciones de emergencia sectorial del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP.
45. Resolución Ministerial N° 181-2021-MIMP, que aprueba el “Protocolo de Atención del Servicio Línea 100”.
46. Resolución Ministerial N° 167-2022-MIMP que aprueba los “Lineamientos para la organización y el funcionamiento del centro de operaciones de emergencia sectorial del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - COES MIMP”.
47. Resolución Ministerial N° 287-2022-MIMP que aprueba el Plan de Contingencia del sector mujer y poblaciones vulnerables ante bajas temperaturas.
48. Resolución Ministerial N° 288-2022-MIMP que aprueba el Plan de Contingencia del sector mujer y poblaciones vulnerables ante sismo de gran magnitud seguido de tsunami frente a la costa central del Perú.

49. Resolución Ministerial N° 289-2022-MIMP que aprueba el Plan de Contingencia del sector mujer y poblaciones vulnerables ante lluvias intensas.
50. Resolución Ministerial N° 197-2023-MIMP, que aprueba la creación del Servicio de atención frente a la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual en zonas rurales - “Servicio de Atención Rural - SAR”, en el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar-AURORA.
51. Resolución Ministerial N° 260-2023-MIMP que aprueba la Directiva N° 001-2023-MIMP-ODN “Organización y funcionamiento de las brigadas operativas del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables para la respuesta ante emergencias y/o desastres de Nivel 4 o 5” y sus modificatorias.
52. Resolución Ministerial N° 362-2023-MIMP que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
53. Resolución Ministerial N° 408-2023-MIMP, que aprueba el Manual de Operaciones Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar AURORA.

#### **Resoluciones Directorales**

54. Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 181-2021-MIMP-AURORA-DE, que aprueba el Protocolo de Atención del Servicio Preventivo Chat 100.
55. Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 333-2021-MIMP-AURORA-DE, que aprueba el Protocolo de Actuación del Centro de Atención Institucional - CAI.
56. Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 044-2022-MIMP-AURORA-DE, que aprueba el Protocolo para el Servicio de Atención Urgente - SAU.
57. Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 058-2024-MIMP-AURORA-DE, que aprueba la Directiva N° 003-2024-MIMP-AURORA-DE “Gestión de Proyectos Normativos y Disposiciones Administrativas Obligatorias u Orientadoras en el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA”.
58. Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 033-2024-MIMP-AURORA-DE, que aprueba la “Guía de Atención Integral del Servicio de Atención Rural – SAR”.
59. Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 105-2024-MIMP-AURORA-DE, que aprueba el “Plan de contingencia Informático y Recuperación de Servicios de Tecnologías de la Información” del Programa Nacional AURORA.

## PRESENTACIÓN

La violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar y la violencia sexual son una problemática que se intensifica ante situaciones de estados de emergencia, conflictividad social, emergencias sanitarias y desastres, toda vez que existe una inoperancia temporal de los servicios de atención, así como un incremento de los niveles de tensión en la población, ocasionando muchas veces comportamientos y acciones violentas. Al interrumpirse la prestación de servicios esenciales, algunas categorías específicas de la población entre ellas las niñas y adolescentes pueden sufrir una repercusión más que proporcional, lo que vendría a añadirse a la discriminación preexistente, por el hecho de ser mujer<sup>1</sup>.

La violencia de género también aumenta de manera exponencial en las sociedades que acaban de superar una situación de conflicto, debido al colapso general del Estado de Derecho, la disponibilidad de armas de mano, la ruptura de los lazos sociales y familiares y la “normalización” de la violencia de género<sup>2</sup>.

En esa línea, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP a través del Programa Nacional AURORA aprobó en el año 2022, la Guía de Atención del Centro Emergencia Mujer en Estado de Emergencia, documento valioso y de gran utilidad para las/os profesionales de los Centro Emergencia Mujer y que a partir de la reciente aprobación del Manual de Operaciones del Programa Nacional AURORA<sup>3</sup>, resulta necesario contar con una Guía que incorpore los servicios de orientación, atención, protección y reeducación.

Es así que se propone la presente Guía de gestión de los servicios del Programa Nacional AURORA frente a estado de emergencia, conflictividad social, emergencia sanitaria y desastres, que se constituye en un instrumento orientador y establece criterios de intervención del personal de los servicios de orientación, atención, protección y reeducación (en adelante, los servicios del Programa Nacional AURORA) ante estado de emergencia, conflictividad social, emergencia sanitaria y desastres; cuya finalidad es garantizar la continuidad de la provisión de los mencionados servicios a favor de la población objetivo.

La presente Guía contiene nueve (09) capítulos. El primer capítulo, está referido a los aspectos generales. El segundo capítulo describe las disposiciones comunes para el personal de los servicios frente a las situaciones de emergencia. Desde el tercer capítulo hasta el noveno capítulo se hace referencia a las disposiciones específicas

---

<sup>1</sup> <https://www.ohchr.org/es/women/womens-human-rights-and-gender-related-concerns-situations-conflict-and-instability>

<sup>2</sup> *Ibidem*.

<sup>3</sup> Resolución Ministerial N° 408-2023-MIMP que aprueba el Manual de Operaciones del Programa Nacional AURORA.

para los servicios: Chat 100, Línea 100, Servicio de Atención Urgente - SAU, Servicio de Atención Rural - SAR, Centro Emergencia Mujer – CEM, Hogar de Refugio Temporal - HRT y Centro de Atención Institucional – CAI, donde se detalla la fase previa, la fase de provisión y la fase de ejecución de los mismos ante las diferentes modalidades de situaciones de emergencia. Finalmente, la última sección de la Guía en mención está referida a los anexos que contienen información adicional y complementaria a lo desarrollado en los capítulos previos.

Estamos convencidas y convencidos que esta guía es de gran utilidad para la intervención de las/os profesionales de los servicios de orientación, atención, protección y reeducación en un contexto de emergencia, y complementa los documentos normativos y orientadores existentes en el Programa Nacional AURORA, coadyuvando a brindar una atención oportuna y de calidad a las personas usuarias que acceden a los mismos.

## CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

Los servicios implementan acciones necesarias para continuar, sostener y/o restablecer su prestación ante situaciones de emergencia, en el marco de la presente guía, tomando en cuenta los enfoques, principios y la atención diferenciada a personas vulnerables.

Al respecto, es tarea indispensable de los servicios:

- Identificar necesidades y características particulares vinculadas a la atención (emocionales, económicas, de acceso a servicios y estrés por las condiciones dadas por la situación de emergencia) de las personas usuarias.
- Brindar atención inmediata y efectiva. La atención bajo el contexto de emergencia, garantiza una pronta y eficaz respuesta para prevenir y atender las diferentes formas de violencia contra las mujeres e integrantes de grupo familiar y víctimas de violencia sexual, teniendo como base la valoración de riesgo y las necesidades de las personas usuarias.
- Implementar medidas de seguridad de la persona tiene como finalidad minimizar los riesgos a los que pueda estar expuesta durante el proceso de atención en el contexto dado por la situación de emergencia.

### 1.1. Características de los servicios

#### 1.1.1. Chat 100<sup>4</sup>

El Chat 100 es un servicio de información, orientación y consejería a adolescentes, jóvenes y personas adultas para ayudarlos a:

- a) Identificar y prevenir situaciones de riesgo de violencia que pueden presentarse en sus relaciones de enamoramiento, noviazgo y/o pareja.
- b) Construir relaciones saludables y el conocimiento de sus derechos.
- c) Información y orientación a adolescentes, jóvenes, adultos y a quienes refieren estar afectadas/os por violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar y/o sexual.

---

<sup>4</sup> Inciso 1.3.1 del numeral 1.3 del Protocolo de Atención del Servicio Preventivo Chat 100, aprobado por Resolución de Dirección Ejecutiva N° 181-2021-MIMP-AURORA-DE.

### **1.1.2. Línea 100<sup>5</sup>**

La Línea 100 es un servicio gratuito de atención telefónica a nivel nacional, especializado en brindar 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 o quienes conozcan de algún caso con estas manifestaciones de violencia en su entorno proporcionando apoyo para encontrar la vía de solución a través de medios propios o con ayuda de profesionales.

Asimismo, actúa como un centro de referencia a la red de prevención, atención y protección frente a la violencia, priorizando la derivación de casos al Servicio de Atención Urgente y los Centro Emergencia Mujer.

### **1.1.3. Servicio de Atención Urgente – SAU<sup>6</sup>**

El SAU es un servicio público, especializado, interdisciplinario y gratuito que brinda atención inmediata y en el lugar donde se encuentra la persona usuaria o donde ocurrieron los hechos de violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar y violencia sexual, especialmente las que se encuentran en situación de riesgo moderado o severo para realizar acciones orientadas al cese de los hechos de violencia y resolver la urgencia a través de estrategias de articulación intra e intersectorial contribuyendo con el acceso a la justicia, protección y recuperación de la persona afectada.

### **1.1.4. Centro Emergencia Mujer - CEM<sup>7</sup>**

Los CEM son servicios públicos, especializados, interdisciplinarios y gratuitos, que brindan atención integral para contribuir a la protección, recuperación y acceso a la justicia de las personas afectadas por hechos de violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar y violencia sexual. También realizan acciones de prevención de la violencia, y la promoción de una cultura democrática y respeto a los derechos humanos.

Las características del servicio pueden variar en cuanto a recursos humanos, materiales, infraestructura y financieros. Sin embargo, no varían en lo que

---

<sup>5</sup> Numeral 1.3 del Protocolo de Atención Línea 100, aprobado por Resolución Ministerial N° 181-2021-MIMP.

<sup>6</sup> Numeral 1.2 del Protocolo para el Servicio de Atención Urgente, aprobado por Resolución de Dirección Ejecutiva N° 044-2022-MIMP-AURORA-DE.

<sup>7</sup> Tomado del numeral 1.3 del Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer, aprobado por Resolución Ministerial N° 100-2021-MIMP.

respecta al objeto de la intervención, principios, enfoques y acciones para la protección de la persona usuaria.

#### **1.1.5. Servicio de Atención Rural – SAR<sup>8</sup>**

El SAR es un servicio público gratuito que atiende la problemática de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar y la violencia sexual que afecta a la población de las zonas rurales, que se implementa en los distritos rurales para fortalecer la red de servicios a nivel nacional del Programa Nacional AURORA.

Tiene como finalidad brindar a la población rural atención especializada e interdisciplinaria con pertinencia cultural, así como promover acciones e intervenciones de prevención y protección con articulación territorial, frente a la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar y violencia sexual.

#### **1.1.6. Hogares de Refugio Temporal – HRT<sup>9</sup>**

Los HRT son servicios de acogida temporal para mujeres víctimas de violencia, especialmente aquellas que se encuentren en situación de riesgo de feminicidio o peligre su integridad y/o salud física o mental por dicha violencia, así como para sus hijas e hijos menores de edad víctimas de violencia. El ingreso a estos servicios es de carácter voluntario, los cuales brindan protección, albergue, alimentación y atención multidisciplinaria considerando los enfoques previstos en la Ley, de acuerdo a las necesidades específicas, propiciando el cese de la violencia y facilitando un proceso de atención y recuperación integral.

#### **1.1.7. Centro de Atención Institucional – CAI<sup>10</sup>**

Los CAI son centros públicos especializados, interdisciplinarios y gratuitos, que brindan atención integral para contribuir al cese de la conducta violenta del hombre sentenciado por violencia contra la pareja o con medida de protección y en proceso de investigación judicial, a través de la reeducación de sus

---

<sup>8</sup> Numeral 5.5 del documento Servicio de atención frente a la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual en zonas rurales, aprobado por Resolución Ministerial N° 197-2023-MIMP.

<sup>9</sup> Numeral 87.1 del artículo 87 del Reglamento de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2016-MIMP y modificado mediante Decreto Supremo N° 006-2023-MIMP.

<sup>10</sup> Numeral 1.3 del Protocolo de Actuación del Centro de Atención Institucional, aprobado por Resolución de Dirección Ejecutiva N° 333-2021-MIMP-AURORA-DE.

creencias, percepciones, ideas y pensamientos sobre la mujer, teniendo como finalidad la protección de la víctima.

La atención es brindada por un equipo interdisciplinario compuesto por profesionales de psicología (evaluaciones psicológicas), la/el profesional del servicio reeducativo (reeducación) y trabajo social (evaluación social), quienes dirigen su atención a los hombres sentenciados o en proceso de sanción por ejercer violencia contra la pareja en medio libre, que son derivados por el Poder Judicial y cumplan el criterio de inclusión a la intervención reeducativa. Se cuenta con los servicios de admisión, psicología, trabajo social y reeducación; de este modo, las/os profesionales trabajan de forma coordinada e intervienen para contribuir a la reducción de la violencia contra las mujeres, a través de la reeducación de los patrones culturales y machistas, detención de la conducta violenta.

## **1.2. Enfoques y principios de la intervención**

### **1.2.1. Enfoques**

En situaciones de emergencia se incrementa el riesgo y vulnerabilidad en las personas, la alteración de la rutina de los servicios y la movilización incrementa la probabilidad de hechos de violencia y/o desaparición, siendo necesario que las/os profesionales continúen aplicando los enfoques de la atención durante el desarrollo de las acciones a favor de las víctimas.

#### **a) Enfoque de derechos<sup>11</sup>**

El enfoque de derechos implica el reconocimiento de todas las personas afectadas o damnificadas por desastres como titulares de derechos y el deber del Estado de promover, respetar y proteger los derechos humanos de dichas personas, propiciando su restitución en el más breve plazo.

Toda planificación y acciones que se desarrollen en el marco de la gestión del riesgo de desastres deben aplicar el enfoque de derechos, privilegiando la promoción, respeto y protección de los derechos fundamentales afectados por el desastre.

Esta aplicación preferente del enfoque de derechos debe ser entendida como prioridad en las acciones de respuesta, rehabilitación y

---

<sup>11</sup> Artículos 3 y 4 de la Ley N° 30787, Ley que incorpora la aplicación del enfoque de derechos en favor de las personas afectadas o damnificadas por desastres.

reconstrucción. Esto con la finalidad de restituir de manera inmediata los derechos fundamentales vulnerados como consecuencia del desastre, con un sentido de sostenibilidad de desarrollo en lo social, económico y ambiental, fortaleciendo las capacidades para reducir la vulnerabilidad ante futuros riesgos.

**b) Enfoque de derechos humanos**

Este enfoque se fundamenta en el respeto a la dignidad de toda persona, quien por su sola condición de ser humano es titular de derechos, siendo el centro de las diversas esferas de acción del Estado. Reconoce que el objetivo principal de toda intervención debe ser la realización de los derechos humanos, identificando a las personas titulares de derechos y aquello a lo que tienen derecho conforme a sus particulares necesidades; identificando, asimismo, a las/os obligadas/os o titulares de deberes y de las obligaciones que les corresponden. Se procura fortalecer la capacidad de las/os titulares de derechos para reivindicar éstos y de los titulares de deberes para cumplir sus obligaciones.<sup>12</sup>

**c) Enfoque de género**

Es una forma de mirar la realidad identificando los roles y tareas que realizan las mujeres y los hombres en una sociedad, así como las asimetrías, relaciones de poder e inequidades que se producen entre ellos.<sup>13</sup> Parte del reconocimiento de la existencia de relaciones asimétricas entre hombres y mujeres construidas en función de las diferencias sexuales y que son el origen de la violencia hacia las mujeres.<sup>14</sup>

La incorporación de este enfoque a la gestión del riesgo contribuye a identificar y analizar las causas del impacto diferenciado de las situaciones de emergencia en varones y mujeres; ayuda a comprender mejor la situación de las poblaciones expuestas a amenazas, a atender de manera más específica las necesidades y prioridades de mujeres y varones, de niños y niñas y facilita el diseño de medidas más apropiadas y eficaces.<sup>15</sup>

---

<sup>12</sup> Adaptado del artículo 3 de la Ley N° 30364, Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar.

<sup>13</sup> Adaptado del Decreto Supremo N° 008-2019-MIMP, que aprueba la Política Nacional de Igualdad de Género.

<sup>14</sup> Inciso b) del Numeral 1.4 del Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer, aprobado mediante R.M N°100-2021-MIMP.

<sup>15</sup> Adaptado del capítulo 5 de Gestión del riesgo de desastres con enfoque de género. Recuperado de: [https://www.preventionweb.net/files/28782\\_captulogneroyriesgosfinal.pdf](https://www.preventionweb.net/files/28782_captulogneroyriesgosfinal.pdf)

**d) Enfoque integral de la gestión del riesgo de desastres**

Este enfoque enfatiza la necesidad de avanzar hacia el logro de un desarrollo humano, equitativo y sostenible, como condición para construir sociedades más seguras y con iguales oportunidades para todos y todas<sup>16</sup>, analiza el riesgo como el resultado de la conjunción entre la presencia de una amenaza y el grado de vulnerabilidad y de capacidad de respuesta y adaptación de la población expuesta a la amenaza. De allí que la magnitud del impacto de un desastre esté directamente vinculada a las vulnerabilidades y capacidades preexistentes en la población afectada.<sup>17</sup>

**e) Enfoque de interculturalidad**

Este enfoque implica atender a la posibilidad de diálogo respetuoso entre distintas culturas que se integran en la sociedad peruana y el tratamiento adecuado de la diversidad y las relaciones entre los diferentes grupos culturales que conviven en un espacio, de modo que permita recuperar desde los distintos contextos culturales, todas aquellas expresiones que se basan en el respeto a la otra persona y la tolerancia frente a lo diferente. No obstante, este enfoque no admite aceptar prácticas culturales que vulneren derechos humanos o prácticas discriminatorias que toleren la violencia u obstaculicen el goce de igualdad de derechos.<sup>18</sup>

**f) Enfoque diferencial**

Es el reconocimiento de que hay poblaciones que, por sus características particulares, debido a su edad, género, orientación sexual, grupo étnico y situación de discapacidad, frente a diversas formas de discriminación y violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar deben recibir una atención acorde a su situación, características y necesidades especiales.<sup>19</sup>

**g) 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; origen nacional o social, patrimonio, estado civil,

---

<sup>16</sup> Adaptado del capítulo 5 de Gestión del riesgo de desastres con enfoque de género. Recuperado de:

[https://www.preventionweb.net/files/28782\\_captulogneroyriesgosfinal.pdf](https://www.preventionweb.net/files/28782_captulogneroyriesgosfinal.pdf)

<sup>17</sup> Adaptado del capítulo 5 de Gestión del riesgo de desastres con enfoque de género. Recuperado de:

[https://www.preventionweb.net/files/28782\\_captulogneroyriesgosfinal.pdf](https://www.preventionweb.net/files/28782_captulogneroyriesgosfinal.pdf)

<sup>18</sup> Adaptado del artículo 3 de la Ley N° 30364, Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar.

<sup>19</sup> Protocolo del Ministerio Público para la atención de víctimas del delito de trata de personas, en situación de tráfico ilícito de migrantes y víctimas de delitos en el contexto de la migración, aprobado mediante Resolución de Fiscalía de la Nación N° 2291-2019.

orientación sexual, condición de seropositiva, condición de migrante o refugiada, edad o discapacidad; y en su caso incluye medidas orientadas a determinados grupos de mujeres.<sup>20</sup>

#### **h) Enfoque de riesgo<sup>21</sup>**

Está orientado a reducir las posibilidades de riesgo de las víctimas de sufrir daño grave, tentativa de feminicidio o de llegar al feminicidio. Con este enfoque se facilita una acción profesional preventiva<sup>22</sup>, efectiva y oportuna mediante la valoración, categorización y gestión del riesgo.

Se pone especial atención en el contexto de emergencia y desastres ya que la alteración de la rutina de los servicios y la movilización de personas hace más probable que se presenten hechos de violencia, desaparición o muerte de mujeres, niñas o personas vulnerables.

#### **i) 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 los/las servidores/as públicos/as y privados, quienes deberán activar todos los instrumentos sectoriales e intersectoriales para brindar atención de calidad, oportuna y eficaz.<sup>23</sup>

#### **j) Enfoque territorial**

A partir de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030<sup>24</sup> en el que se consigna como definición operativa de “enfoque territorial” a la acción mediante la cual los desafíos y soluciones a los problemas o puntos críticos que dificultan la entrega o provisión del bien o servicio, se definen teniendo en cuenta el territorio que parte de un entendimiento ecológico, social, productivo, económico, lingüístico, cultural, espacial y geográfico. Debiendo considerar esta diversidad para el diseño y entrega de los servicios en las zonas rurales.

---

<sup>20</sup>Adaptado del artículo 3 de la Ley N° 30364, Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar.

<sup>21</sup> Decreto Supremo N° 004-2018-MIMP, que aprueba la actualización del “Protocolo Interinstitucional de Acción frente al Feminicidio, Tentativa de Feminicidio y Violencia de Pareja de Alto Riesgo”.

<sup>22</sup> PROTECT II (2012). Competencias para la evaluación del riesgo y gestión de la seguridad para la protección de las víctimas de alto riesgo. Viena: Women Against Violence Europe. Consulta: 18 de junio de 2014. [http://violenciadeGenero.carm.es/export/sites/default/lineas\\_actuacion/proyectoseuropeos/actuaciones/\\_descargas/Manual\\_PROTECT\\_II.pdf](http://violenciadeGenero.carm.es/export/sites/default/lineas_actuacion/proyectoseuropeos/actuaciones/_descargas/Manual_PROTECT_II.pdf). Citado en Protocolo de Acción Interinstitucional ante la muerte violenta, tentativa de muerte y violencia de alto riesgo contra mujeres realizada por su pareja o expareja. PROMUVI Mujer, Paraguay 2017.

<sup>23</sup> Inciso j) del Numeral 1.4 del Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer, aprobado por Resolución Ministerial N° 100-2021-MIMP.

<sup>24</sup> Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.

En ese sentido, las acciones deben considerar las especificidades de cada realidad social y territorial, promoviendo una gestión social integral, descentralizada y participativa, priorizando las alianzas estratégicas en el ámbito local.<sup>25</sup>

**k) Ciclo de vida**

Responde a la actuación que, partiendo del enfoque de derechos, busca garantizar el desarrollo integral de las personas, atendiendo a las características propias de cada etapa de su ciclo de vida y edad, posibilitando así una mejor calidad de vida.<sup>26</sup>

**1.2.2. Principios**

Los principios son proposiciones o ideas fundamentales que guían la intervención del personal de los servicios del Programa Nacional AURORA, que realizan acciones para alcanzar el mayor grado de satisfacción en la intervención de los casos ante situaciones de emergencia.

Dicha intervención tiene en cuenta los siguientes principios:

**a) Principio de igualdad y no discriminación**

La violencia de género es una expresión de la desigualdad y discriminación hacia las mujeres.

La violencia contra las niñas y mujeres adultas es producto de la construcción social de las relaciones entre hombres y mujeres, aprendidas a través del proceso de socialización y a partir de la cual se genera una situación de desigualdad y discriminación en las distintas esferas, que les impide gozar de derechos y libertades en pie de igualdad, a través de relaciones de dominio, de sometimiento y subordinación hacia las mujeres<sup>27</sup>.

El personal de los servicios del Programa Nacional AURORA reconoce los estereotipos, prejuicios y desigualdades de género en su intervención y

---

<sup>25</sup> Validación del Modelo de Intervención de la Estrategia de Prevención, Atención y Protección frente a la Violencia Familiar y Sexual en Zonas Rurales". Lima, 2013).

<sup>26</sup> Adaptado del Inciso a) del artículo 4 del Reglamento de la Ley N° 30466, Ley que establece parámetros y garantías procesales para la consideración primordial del interés superior del niño, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2018-MIMP.

<sup>27</sup> Adaptado de las Disposiciones Generales, literal a) del numeral 5.6 de la Resolución Ministerial N° 150-2016- MIMP que aprueba los documentos denominados "Criterios de Derivación a los HRT", "Lineamientos para la atención y funcionamiento de los Hogares de Refugio Temporal" y "Modelo de Reglamento Interno Básico de los Hogares de Refugio Temporal". Lineamientos para la atención y funcionamiento de los HRT.

realiza acciones en el marco de su competencia, orientadas a corregir dicha situación.

En ese sentido, el personal de los servicios del Programa Nacional AURORA realiza la intervención de los casos ante las diferentes modalidades en las que se presenten las situaciones de emergencia, sin ningún tipo de distinción, exclusión o restricción basada en el sexo y que tenga por finalidad o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce y ejercicio de los derechos de las personas<sup>28</sup>.

**b) Principio de no revictimización<sup>29</sup>**

La intervención del personal de los servicios del Programa Nacional AURORA no debe en ningún caso exponer a la persona usuaria al impacto emocional que implica el relato reiterado e innecesario de los hechos, las preguntas y comentarios que juzgan, reprochan, culpabilizan y afectan su intimidad.

Asimismo, deben identificar y denunciar la inacción de las instituciones responsables y las prácticas que impliquen a las personas operadoras de los servicios de justicia en la revictimización.

**c) Principio del interés superior de la niña, niño y adolescente**

En todas las medidas concernientes a las niñas, niños y adolescentes adoptadas por instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos se debe tener en consideración primordial el interés superior del niño<sup>30</sup>.

En cualquier medida que adopten las autoridades o acto que los comprometa deben velar por el interés superior de las niñas, los niños y los adolescentes, el cual debe anteponerse a cualquier otro interés. Por tanto, constituye un deber el velar por la vigencia de sus derechos y la preferencia de sus intereses, resultando que ante cualquier situación en la que colisione o se vea en riesgo el interés superior de las niñas, los niños y los adolescentes, indudablemente, este debe ser preferido antes que cualquier otro interés. La niñez constituye un grupo de personas de interés

---

<sup>28</sup> Adaptado del artículo 2.1. del TUO de la Ley 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

<sup>29</sup> Adaptado del Inciso b) del numeral 1.4 del Protocolo para el Servicio de Atención Urgente, aprobado mediante Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 044-2022-MIMP-AURORA-DE.

<sup>30</sup> Adaptado del numeral 2. del artículo 2 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar.

y de protección prioritaria del Estado y de toda la comunidad, por lo que las políticas estatales le deben dispensar una atención preferente<sup>31</sup>.

**d) Principio de la atención oportuna<sup>32</sup>**

La atención oportuna e inmediata constituye un deber del personal de los servicios a cargo del Programa Nacional AURORA ante las diferentes modalidades de situaciones de emergencia. En tal sentido, la intervención profesional debe realizarse de acuerdo a la urgencia o riesgo detectado para la integridad de la persona usuaria.

**e) Principio de la debida diligencia<sup>33</sup>**

El Estado adopta sin dilaciones, todas las políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar toda forma de violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y violencia sexual. Deben imponerse las sanciones correspondientes a las autoridades que incumplan este principio. Implica la obligación de los/las profesionales de los servicios del Programa Nacional AURORA de brindar respuestas efectivas y oportunas que garanticen el respeto a los derechos de las personas o público usuario sin dilación. Ello requiere aplicar criterios de oficiosidad, oportunidad, disposición de personal competente y participación de las víctimas en la toma de decisiones de todo lo que les involucre.

### **1.3. Disposiciones para la atención diferenciada de los casos**

Es importante que los servicios brinden una atención diferenciada a los siguientes grupos, quienes pueden agudizar su condición de vulnerabilidad frente a situaciones de emergencia:

#### **1.3.1. Persona adulta mayor**

- Identificar su estado de salud física y mental, así como otras necesidades como alimentación especial, cuidados, medicinas, transporte en sillas de ruedas, uso de bastón, entre otros.
- Coordinar con el establecimiento de salud para la atención que corresponda.

---

<sup>31</sup> Adaptado del artículo 3 de la Convención sobre los Derechos del Niño.

<sup>32</sup> Adaptado del inciso f) del numeral 5.6 De la atención a las víctimas de Hogares de Refugio Temporal de las Disposiciones Generales de los Lineamientos para la atención y funcionamiento de los HRT de la Resolución Ministerial N° 150-2016-MIMP, que aprueba los documentos denominados “Criterios de derivación a los Hogares de Refugio Temporal”, “Lineamientos para la atención y funcionamiento de los Hogares de Refugio Temporal” y “Modelo de Reglamento Interno Básico de los Hogares de Refugio Temporal”.

<sup>33</sup> Adaptado del inciso c) del numeral 1.5 artículo del Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer, aprobado por Resolución Ministerial N° 100-2021-MIMP.

- Informar de manera clara y detallada respecto a la situación de violencia y las alternativas de solución, evitando actitudes de paternalismo y la infantilización infravalorando sus capacidades físicas y mentales.
- Asegurarse del entendimiento de las indicaciones brindadas favoreciendo la comprensión de lo comunicado y adaptarse a las dificultades que puedan tener, sobre todo si existe déficit sensorial.
- Considerar en el planeamiento de intervención sus características individuales y su contexto particular, así como al tipo de peligro al que se enfrenta entre otros.
- Identificar si cuenta con redes de protección idóneas y de ser necesario coadyuvar para la obtención de asistencia humanitaria.
- Coordinar el ingreso y permanencia en albergues temporales<sup>34</sup> cuando no cuentan con un ambiente seguro para su integridad.
- Contribuir a que continúen recibiendo atención en los servicios del Programa Nacional AURORA y que estos sean accesibles para ellas/os.
- Verificar si los hechos de violencia de los que es víctima se extinguieron, se mantienen o se han incrementado.

### 1.3.2. Mujer en estado de gestación

- Identificar si cuenta con redes de protección idóneas.
- Coordinar con otros servicios si presenta limitantes para priorizar la asistencia humanitaria y su incorporación a albergues temporales.
- Identificar su estado de salud física y mental, sus necesidades especiales como alimentación, cuidados, medicinas, entre otras.
- Coordinar con el establecimiento de salud para la atención que corresponda.
- De corresponder al servicio, procurar contar con espacios higiénicos diferenciados para mujeres y hombres, respetando el derecho a la intimidad.
- Verificar si los hechos de violencia, de los que es víctima, se extinguieron, se mantienen o se han incrementado.
- Contribuir a que continúen recibiendo atención en los servicios del Programa Nacional AURORA y que estos sean accesibles para ellas.

---

<sup>34</sup> Los albergues temporales son lugares que sirven para proporcionar techo, alimentación, abrigo y seguridad a las víctimas de una emergencia o desastre, que involucra una serie de requisitos y servicios adecuados para los damnificados de una emergencia o desastre. Tomado del documento Instalación y Gestión de Albergues Temporales de INDECI. Recuperado de: <http://bvpad.indeci.gob.pe/doc/folleto/2017/3%20ALBERGUES%20TEMPORALES.pdf> el 31 de octubre de 2023.

- Procurar que accedan a ayuda humanitaria acorde a sus necesidades.

### **1.3.3. Persona con discapacidad**

- De corresponder al servicio, adoptar ajustes razonables de procedimiento y de accesibilidad adecuados a las condiciones particulares de la persona usuaria.
- Considerar las condiciones que limitan, impiden o dificultan realizar ciertas actividades cotidianas debido a la alteración de sus funciones físicas, auditivas, visuales y/o intelectuales a fin de elaborar acciones específicas de atención durante las situaciones de emergencia.
- Dirigirse directamente a la persona con discapacidad utilizando lenguaje claro, sencillo y cordial. Utilizar formas adicionales de comunicación como imágenes, símbolos, lenguaje de señas, multimedia y tecnologías de la información y las comunicaciones. De ser necesario, establecer comunicación con la persona acompañante, si la hubiera.
- Identificar la necesidad de ayuda y cómo debe brindarse, adaptando orientaciones y explicaciones a la capacidad comprensiva de la persona; respetar los tiempos y formas de interacción sin interrumpir ni cuestionar; no exigir más de lo que pueden hacer, ni subestimar su capacidad.
- Identificar su estado de salud física y mental, sus necesidades especiales como alimentación, cuidados, medicinas, entre otras.
- Coordinar con el establecimiento de salud para la atención que corresponda.
- Procurar que accedan a ayuda humanitaria acorde a sus necesidades.
- Procurar la pronta obtención de medidas de protección o de lo contrario insertarlas con la red familiar idónea que les brinde protección previo consentimiento expreso.
- Verificar si los hechos de violencia de los que es víctima cesaron, se mantienen o se han incrementado.
- Contribuir a que continúen recibiendo atención en los servicios del Programa Nacional AURORA y que estos sean accesibles para ellas/os.

#### **1.3.4. Niñas, niños y adolescentes**

- De corresponder al servicio, reducir tanto como sea posible el estrés que atraviesan las niñas, niños y adolescentes a lo largo del proceso de atención.
- Comunicar a la Policía Nacional del Perú y/o autoridad competente las desapariciones de niñas, niños y adolescentes, a fin de evitar situaciones de maltrato físico, psicológico, explotación infantil y abuso sexual al que pueden ser expuestas/os.
- Identificar su estado de salud física y mental, sus necesidades especiales como alimentación, cuidados, medicinas, entre otras.
- Coordinar con el establecimiento de salud para la atención que corresponda.
- Contribuir a que continúen recibiendo atención en los servicios del Programa Nacional AURORA y que estos sean accesibles para ellas/os.
- Verificar si los hechos de violencia de los que es víctima cesaron, se mantienen o se han incrementado.
- Identificar si cuenta con redes de protección idóneas y de ser necesario coadyuvar para la obtención de asistencia humanitaria.
- De corresponder al servicio, acompañar y/o coordinar con la autoridad competente ante situaciones de niñas, niños y adolescentes no acompañadas/os, para la pronta ubicación de sus redes de protección.
- Contribuir a que continúen recibiendo atención en los servicios del Programa Nacional AURORA y que estos sean accesibles para ellas/os.

#### **1.3.5. Migrantes Internos y Externos**

- Tener en cuenta la presencia de las personas migrantes, sus vulnerabilidades, particularidades y fortalezas identificadas a fin de brindar la atención acorde a sus necesidades.
- Tener en cuenta las necesidades concretas de los hijos/as y otras personas dependientes de la víctima, independientemente de su condición de migrante interno o externo, y de su capacidad o voluntad para cooperar en las acciones judiciales.
- Brindar información sobre la legislación vigente y los mecanismos legales previstos frente a la violencia.

- Verificar si los hechos de violencia de los que es víctima cesaron, o si se requiere plantear y ejecutar una estrategia y las acciones necesarias para prevenir nuevos hechos de violencia.
- Identificar si cuenta con redes de protección idóneas y de ser necesario coadyuvar para la obtención de asistencia humanitaria.
- Identificar su estado de salud física y mental, sus necesidades especiales como alimentación, cuidados, medicinas, entre otras.
- Coordinar con el establecimiento de salud para la atención que corresponda.
- Coordinar con otros servicios si presenta limitantes para priorizar la asistencia humanitaria y su incorporación a albergues temporales.
- Coordinar con la Embajada o Consulado, según corresponda, para la ubicación de familiares, amistades y redes de protección, y determinación de la situación de residencia en el territorio nacional y, de corresponder, el retorno de la persona a su país de origen u otro país.
- En caso se requiera de un intérprete o traductor, coordinar la participación de una persona traductora registrada en el Registro Nacional de Intérpretes y Traductores de Lenguas Indígenas u Originarias del Ministerio de Cultura o identificar a otra persona o entidad que pueda desarrollar esta función. En caso que ello no sea posible, el servicio conjuntamente con la familia, de contarse con ella, puede identificar a la persona de su confianza para desarrollar esa función.
- Contribuir a que continúen recibiendo atención en los servicios del Programa Nacional AURORA y que estos sean accesibles para ellas.

### **1.3.6. Personas LGBTI**

- Reconocer que la atención a personas LGBTI se debe dar bajo el estricto cumplimiento al derecho a la igualdad y no discriminación y al reconocimiento de que la orientación sexual, identidad y expresión de género de las personas no pueden ser limitantes para brindar la atención acorde a las necesidades y características particulares identificadas en los servicios.
- Identificar su estado de salud física y mental, así como otras necesidades como alimentación especial, cuidados, medicinas, entre otros.
- Coordinar con el establecimiento de salud para la atención que corresponda.

- Informar de manera clara y detallada respecto a la situación de violencia y las alternativas de solución, utilizando un lenguaje inclusivo y respetuoso, sin presuponer la heterosexualidad de las personas que son atendidas en el servicio.
- Respetar la privacidad de las personas LGBTI, quienes no tienen la obligación de revelar su orientación sexual o identidad de género o expresión de género, toda vez que es parte de su intimidad y no constituye un pre requisito para la atención en los servicios.
- Respetar los términos gay, lesbiana, bisexual, trans e intersexual, u otro, si la persona que accede al servicio de atención se identifica como tal.
- Preguntar a la persona cuál es el nombre con el que quiere ser atendida y referirse siempre a la persona de acuerdo con la identidad expresada o su nombre social. Sin perjuicio de ello, utilizar los nombres y apellidos consignados en el documento de identidad, para las acciones legales u otras que correspondan.

### **1.3.7. Pueblos Indígenas y Población Afroperuana**

- Identificar las necesidades, problemáticas y características culturales de los grupos étnico culturales frente a la violencia contra las mujeres, los integrantes del grupo familiar y violencia sexual.
- Identificar su estado de salud física y mental, así como otras necesidades como alimentación especial, cuidados, medicinas, entre otros.
- Coordinar con el establecimiento de salud para la atención que corresponda.
- Informar de manera clara y detallada respecto a la situación de violencia y las alternativas de solución, utilizando un lenguaje sencillo y comprensible según la edad, el nivel de comprensión y contexto cultural y lingüístico de las personas pertenecientes a pueblos indígenas y población afroperuana<sup>35</sup>.
- En caso se requiera de un intérprete o traductor, coordinar la participación de una persona traductora registrada en el Registro Nacional de Intérpretes y Traductores de Lenguas Indígenas u Originarias del Ministerio de Cultura o identificar a otra persona que pueda desarrollar esta función. En caso que ello no sea posible,

---

<sup>35</sup>Adaptado del Decreto Supremo N° 009-2019-MC, consideraciones básicas para la atención diferenciada a niñas, niños y adolescentes indígenas u originarios, literal f).

el servicio conjuntamente con la familia puede identificar a la persona de su confianza para desarrollar esa función.

- Identificar si cuenta con redes de protección idóneas y de ser necesario coadyuvar para la obtención de asistencia humanitaria.
- Coordinar con otros servicios si presenta limitantes para priorizar la asistencia humanitaria y su incorporación a albergues temporales.

## CAPÍTULO II: DISPOSICIONES COMUNES PARA EL PERSONAL DE LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA NACIONAL AURORA FRENTE A SITUACIONES DE EMERGENCIA

Ante la posibilidad de presentarse un escenario de riesgo, corresponde tomar medidas orientadas a la prevención, reducción y control del riesgo para asegurar la continuidad y operatividad de los servicios del Programa Nacional AURORA, por lo que se deben tener en cuenta las acciones de prevención, medidas de bioseguridad, la modalidad de trabajo, medios tecnológicos a utilizar, entre otras que se desarrollan en las fases previa, de provisión y posterior a las situaciones de emergencia.

Las/los Coordinadores/as Territoriales como responsables de representar al Programa Nacional AURORA, a nivel territorial, realizan las gestiones necesarias y participan en los espacios de coordinación para atender las situaciones de emergencia<sup>36</sup>.

La atención se sujeta a las necesidades y demandas de cada una de las zonas damnificadas en función a los servicios disponibles y/o cercanos a las referidas zonas, así como del personal disponible de los servicios cercanos a la zona afectada. Para tal efecto, los equipos se organizan de acuerdo a las necesidades presentadas.

### a) Fase previa:

El/la coordinador/a del servicio o quien haga sus veces:

- Organiza el servicio con todo el personal, asegurando la continuidad de la atención de las personas usuarias.
- Verifica que el servicio cuente con luces de emergencia y señaléticas que identifiquen las salidas de emergencia y las zonas seguras. Asimismo, que se cuente con extintores, botiquín y mochilas de emergencia entre otros.
- Verifica que el servicio cuente con un directorio permanentemente actualizado que permita el mapeo de actores, las direcciones, números telefónicos, correos de las autoridades y entidades con las que se cuenta en la zona, así como de páginas web, aplicativos que permitan la comunicación fluida para las coordinaciones oportunas.

---

<sup>36</sup> De acuerdo a lo señalado en la Directiva N° 001-2023-MIMP-ODN “Organización y funcionamiento de las brigadas operativas del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables para la respuesta ante emergencias y/o desastres de Nivel 4 o 5”, aprobada con la Resolución Ministerial N° 260-2023-MIMP, si la situación de emergencia es de nivel 4 o 5, el/la Jefe/a de la Brigada Operativa toma contacto con el/la coordinador/a territorial del Programa Nacional AURORA de la zona afectada, quien asume la coordinación del planeamiento, ejecución, control y evaluación de la participación del MIMP en apoyo a la población afectada y/o damnificada y a su vez participa en las mesas de trabajo de las Plataformas de Defensa Civil locales y/o regionales durante la emergencia en representación del MIMP (esta actividad la cumple el/la coordinador/a territorial hasta la llegada al lugar de la emergencia de el/la Jefe/a de la Brigada Operativa).

- Promueve el cumplimiento obligatorio de las disposiciones establecidas por el Gobierno central, incorporando aquellas específicas brindadas por el sector, la sede central y las/os Coordinadoras/es Territoriales, de ser el caso.
- Gestiona que el personal del servicio reciba capacitación sobre las medidas de protección para el cuidado de la salud en relación con las situaciones de emergencia.

#### **b) Fase de provisión:**

El/la coordinador/a del servicio o quien haga sus veces y el personal del servicio:

- Realizan una evaluación preliminar del estado de la situación de emergencia, en cuanto a la integridad de las personas, infraestructura y condiciones generales, la que se informa al Coordinador/a Territorial para las acciones que correspondan.
- Adecuan sus intervenciones ante la indicación de la Unidad de Gestión del Talento Humano e Integridad (en adelante, UGTHI) de variar temporalmente la modalidad de trabajo presencial a las modalidades de teletrabajo total o teletrabajo parcial.<sup>37</sup>
- Organizan un sistema de comunicación simultánea que permita informar sobre su situación, dificultades en el desplazamiento, la operatividad del servicio y otros.
- En caso de la ocurrencia de una situación de emergencia que interrumpa el normal funcionamiento de los sistemas de información que hacen uso los servicios del Programa Nacional AURORA, coordinan con la Unidad de Tecnologías de la Información (UTI) para la ejecución del Plan de Contingencia Informático y Recuperación de Servicios de Tecnología de la Información, a fin que éstos sean restablecidos en el menor tiempo posible<sup>38</sup>. Asimismo, en caso de que ocurra una situación de emergencia que afecte el funcionamiento de los equipos informáticos (computadoras, impresoras, entre otros), establece las coordinaciones necesarias con el/la Coordinador/a Territorial y/o el/la Director/a de la Unidad de Atención y Protección (en el caso de los servicios Chat 100 y Línea 100), a fin de gestionar con la Unidad de Tecnologías de la Información, los recursos y medios logísticos necesarios para afrontar la situación de emergencia.

---

<sup>37</sup> Numeral 4.1 del Artículo 4.- Modalidades del teletrabajo del D. S. N° 002-2023-TR Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 31572, Ley del Teletrabajo.

<sup>38</sup> Resolución de Dirección Ejecutiva N.° 105-2024-MIMP-AURORA-DE que aprueba el Plan de contingencia Informático y Recuperación de Servicios de Tecnologías de la Información.

- Realizan las coordinaciones con la UGTHI para la asistencia en salud y el monitoreo respectivo al personal del servicio que se encuentre afectada en su salud.
- Mantienen la calma y serenidad con el propósito de que la interacción con las personas usuarias transmita calidez, empatía y horizontalidad, en un clima de confianza que contribuya a reducir la carga tensional ocasionada por la situación que se suscita.
- Comunican y/o articulan de forma verbal o escrita con la Policía Nacional del Perú, Ministerio Público, Poder Judicial, Establecimientos de Salud, Unidad de Protección Especial, Defensa Pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Defensorías Municipales de Niñas, Niños y Adolescentes (DEMUNA) de la zona, según corresponda, a fin que actúen en el marco de sus competencias, cuando los servicios del Programa AURORA, no hayan podido tener acceso a la persona usuaria. Luego de ello, solicitar información de los resultados de dicha intervención para el abordaje complementario por parte de los servicios del Programa AURORA.
- Informan de ser necesario, sobre el estado de la situación, las personas operadoras, infraestructura y condiciones generales para el retorno. Se recomienda utilizar el Anexo 02 Reporte Preliminar.
- Proveen información al/la Coordinador/a Territorial, respecto a las acciones a realizar ante una situación de emergencia, tomando como referencia las disposiciones establecidas en el Plan de Operaciones de Emergencia Sectorial (POES) del MIMP<sup>39</sup> en el marco de sus competencias.

### c) Fase posterior:

El/la coordinador/a del servicio o quien haga sus veces:

- Verifica las condiciones del local, el estado de su operatividad y realiza las coordinaciones necesarias que permitan restablecer la atención.
- Obtiene información real y completa sobre las condiciones de la infraestructura, mobiliario, equipos tecnológicos, comunicaciones, vías de acceso afectados por la situación de emergencia.
- Informa de ser necesario, sobre el estado de la situación de emergencia, el personal del servicio, las condiciones de la infraestructura, si el local requiere mejoras o se encuentra en situación de inhabilitación y realiza las

---

<sup>39</sup> Numeral 6.10.1 (...) debe organizar su intervención en los albergues temporales habilitados para las familias damnificadas a través de las siguientes líneas de acción: prevención, atención especializada y protección especializada y numeral 6.10.2. Asegurar que los servicios (...) previas las coordinaciones administrativas que correspondan, teniendo en consideración el tipo de emergencia, así como la cantidad de población afectada y las características de la zona, puedan desplazarse a los lugares donde se encuentre la población afectada para ejecutar las acciones necesarias del Plan de Operaciones de Emergencia Sectorial del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables aprobado mediante Resolución Ministerial N° 179-2021-MIMP.

coordinaciones necesarias que permitan restablecer la atención. Se recomienda utilizar el Anexo 03 Reporte Complementario.

- Evalúa con el equipo de profesionales del servicio el trabajo desarrollado durante la fase crítica de la emergencia y genera un espacio donde se compartan experiencias, lecciones aprendidas y oportunidades de mejora.
- Comunica al/la Coordinador/a Territorial a fin que realice las acciones necesarias con las autoridades de la zona y Centro de Operaciones de Emergencia-COE de la localidad para atender las necesidades de acuerdo a las competencias del Programa Nacional AURORA.

## **2.1 Acciones de prevención**

El objetivo principal de la prevención frente a situaciones de emergencia, es fortalecer las capacidades de las/os profesionales de los servicios que permitan desarrollar las acciones necesarias para gestionar en forma eficaz todos los tipos de emergencia y lograr transiciones metódicas y ordenadas desde la respuesta hasta una recuperación sostenida.

En ese sentido, el/la coordinador/a del servicio o quien haga sus veces implementa lo siguiente:

- Impulsa el entrenamiento y la participación del personal en simulacros de evacuación, de control de incendios, entre otros.
- Organiza las acciones de prevención relacionadas a la implementación de botiquín y mochila de emergencia, además de la revisión periódica de extintores y señaléticas.
- Identifica las rutas de evacuación, los puntos de reunión, las características de la evacuación (si existen escaleras, pasillos, desniveles, etc.), señales de evacuación, luces de emergencia, el sistema contra incendio, la caja de energía eléctrica-caja general y los extintores.
- Designa a las personas responsables de cada tarea en la evacuación, señalización del local, seguridad interna, mochila de emergencia, botiquín, entre otros.

## **2.2 Medidas de bioseguridad**

Ante situaciones de emergencia, la atención de los casos debe considerar lo establecido en las normas de bioseguridad dispuestas por el Ministerio de Salud o el Programa Nacional AURORA, según corresponda.

En ese sentido, corresponde a la Coordinación Territorial gestionar la provisión de accesorios de bioseguridad como: mascarillas, caretas faciales, guantes entre otros, así como útiles de higiene y desinfección a las/os profesionales de los servicios.

En casos de desastres o conflictividad social, adicionalmente gestionar la provisión de botas, poncho de lluvia, cascos y lentes anti impacto además considerar de acuerdo a la realidad en territorio, chalecos salvavidas. Asimismo, es necesario contar con mochilas de emergencia.

### **2.3 Modalidad de trabajo**

Los servicios frente a situaciones de emergencia, priorizan la seguridad de las personas usuarias y de las/os profesionales, por lo que de ser necesario se implementan diferentes modalidades de atención para asegurar el acceso a los mismos. Se consideran la modalidad presencial, teletrabajo total y teletrabajo parcial:

#### **a) Trabajo presencial<sup>40</sup>**

El personal desarrolla las labores encomendadas por el Programa Nacional AURORA en las instalaciones del servicio.

#### **b) Teletrabajo total<sup>41</sup>**

Es aquel en el que se acuerda la prestación de labores no presenciales, salvo eventuales actividades o coordinaciones presenciales en la oportunidad en que el/la teletrabajador/a lo estime necesario o en que lo requiera el/la empleador/a público y/o privado.

#### **c) Teletrabajo parcial<sup>42</sup>**

Es aquel en el que se acuerda la prestación de actividades presenciales y actividades no presenciales. La distribución de la jornada debe ser especificada en el contrato de trabajo o en el acuerdo de cambio de modalidad de prestación de labores.

### **2.4 Medios tecnológicos frente a situaciones de emergencia**

---

<sup>40</sup> Elaboración propia.

<sup>41</sup> Literal a) del numeral 4.1 del Artículo 4.- Modalidades del teletrabajo del D. S. N° 002-2023-TR Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 31572, Ley del Teletrabajo.

<sup>42</sup> Literal b) del numeral 4.1 del Artículo 4.- Modalidades del teletrabajo Ídem.

Frente a situaciones de emergencia, las/os profesionales de los servicios, adicionalmente a la modalidad de trabajo implementada utilizan los medios tecnológicos necesarios para la atención oportuna que el caso requiera, como: llamadas telefónicas, videollamadas, videoconferencias, mensajería instantánea y mesas de partes virtuales, entre otros.

## 2.5 Plan de Contingencia

El MIMP como ente rector de las políticas nacionales y sectoriales sobre mujer, promoción y protección de las poblaciones vulnerables, integrante del Grupo de Trabajo para la Gestión del Riesgo de Desastres, en adelante GTGRD y considerado como entidad de primera respuesta ha elaborado distintos Planes de Contingencia con el objetivo de brindar atención y proteger a la población vulnerable bajo competencia del Sector, afectada ante una situación de emergencia.

El plan de contingencia ante situaciones de emergencia es un instrumento técnico de planeamiento específico y gestión obligatoria, cuyo propósito es proteger la vida humana y el patrimonio, contiene las responsabilidades, competencias, tareas y actividades de los involucrados en la ejecución del plan a fin de mantener un adecuado canal de comunicación entre estos; además forma parte de los planes específicos por procesos y es elaborado en concordancia con el Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres - PLANAGERD, por esa razón los planes de contingencia sectorial son elaborados por el GTGRD y aprobados por el titular del sector<sup>43</sup>.

El Programa Nacional AURORA cuenta con diversos servicios de orientación, atención, protección y reeducación a las mujeres, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual, quienes ante una situación de emergencia existe una alta probabilidad de ocurrencia de situaciones de violencia, principalmente hacia la población más vulnerable, entre ellas las mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad, etc.

Los procedimientos para la respuesta ante las situaciones de emergencia se encuentran establecidas en los Planes de Contingencia del Sector<sup>44</sup>, las que detallan las acciones específicas que el Programa Nacional AURORA deberá ejecutar,

---

<sup>43</sup> Resolución Ministerial N° 288-2022-MIMP que aprueba el Plan de Contingencia del sector mujer y poblaciones vulnerables ante sismo de gran magnitud seguido de tsunami frente a la costa central del Perú.

<sup>44</sup> *Ibidem*; Resolución Ministerial N° 289-2022-MIMP que aprueba el Plan de Contingencia del sector mujer y poblaciones vulnerables ante lluvias intensas y Resolución Ministerial N° 287-2022-MIMP que aprueba el Plan de Contingencia del sector mujer y poblaciones vulnerables ante bajas temperaturas.

determinando responsabilidades concretas y desarrollando procedimientos en el manejo de emergencias de nivel 4 o 5 en las zonas afectadas.

En ese sentido, los/as Coordinadores/as Territoriales del Programa Nacional AURORA de las zonas afectadas ante una situación de emergencia en coordinación directa con la Oficina de Defensa Nacional, y a través de los Centros de Emergencia Mujer y demás servicios, de su zona de responsabilidad, asumen la coordinación del planeamiento, ejecución, control y evaluación de la participación del MIMP en apoyo a la población damnificada o afectada; se conducen de acuerdo a planes de contingencia del sector para el apoyo de las poblaciones damnificadas. Asimismo, participan en las mesas de trabajo de las Plataformas de Defensa Civil locales y/o regionales durante la emergencia en representación del MIMP<sup>45</sup>.

---

<sup>45</sup> Adecuado de la Resolución Ministerial N° 179-2021-MIMP que aprueba el Plan de Operaciones de Emergencia Sectorial del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

### CAPITULO III: DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA EL SERVICIO CHAT 100 FRENTE A SITUACIONES DE EMERGENCIA

El servicio preventivo y de atención Chat 100 tiene cobertura nacional y el acceso al servicio es virtual. Las disposiciones del presente capítulo tienen en cuenta tanto el espacio físico donde el personal desarrolla su intervención como el lugar del país donde se encuentra la persona usuaria que accede al servicio.

FASES	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA EL SERVICIO CHAT 100 FRENTE A SITUACIONES DE EMERGENCIA	Situaciones de emergencia			
		ESTADO DE EMERGENCIA	CONFLICTIVIDAD SOCIAL	EMERGENCIA SANITARIA	DESASTRES
PREVIA	La persona responsable del servicio Chat 100 o quien haga sus veces, difunde a todo el personal las situaciones de emergencia que se presenten en las diversas zonas del país, a fin de considerar el contexto y la necesidad de la población al momento de brindar la información y orientación del servicio.	X	X	X	X
PROVISIÓN	La persona responsable del servicio Chat 100 o quien haga sus veces: <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunica y alerta a las personas operadoras sobre las zonas donde se presentan situaciones de emergencia, con el propósito de brindar información, orientación y consejería a las personas que se comunican con el servicio y que se encuentren en dichas zonas.</li> <li>Frente a la pérdida de energía eléctrica y agua, coordina y establece estrategias para continuar con la atención. Establece las coordinaciones necesarias y gestiona con la Unidad de Administración, los recursos y medios logísticos necesarios para afrontar la situación de emergencia.</li> <li>Frente a la pérdida de conexión del servicio de telefonía e internet, coordina y establece estrategias para continuar con la atención. Establece las coordinaciones necesarias y gestiona con la Unidad de Tecnologías de la Información, los recursos y medios logísticos necesarios para afrontar la situación de emergencia.</li> </ul>	X	X	X	X
	El personal del servicio CHAT 100: <ul style="list-style-type: none"> <li>Brinda información y orientación a las personas que acceden al servicio ya sea para absolver consultas o reportar hechos</li> </ul>	X	X	X	X

	<p>de violencia y/o realizar intervención en crisis si fuese necesario.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Si un tercero o la misma persona accede al servicio y reporta su condición de afectación en su salud o se encuentra en peligro u otra circunstancia, la persona operadora del servicio coordina acciones de apoyo con el servicio de salud, PNP y/o la autoridad competente, así como refiere a los servicios del Programa de corresponder.</li> <li>– Si un tercero o la misma persona accede al servicio y reporta que se encuentra herida, atrapada o da a conocer la desaparición de una persona a causa del estado de emergencia o conflicto social, de ser posible se identifica a la/s persona/s, el lugar donde ocurrió, sus características personales y se coordina con la autoridad competente.</li> <li>– Si se reporta por medio del servicio a personas afectadas con necesidades especiales en el contexto de la conflictividad social que requiere ser atendida o cuya lengua no es el castellano, se identifican esas particularidades y se coordina con las autoridades competentes</li> </ul>				
<b>POSTERIOR</b>	De acuerdo a la naturaleza del servicio, no aplica la fase posterior.				

## CAPÍTULO IV: DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA EL SERVICIO LÍNEA 100 FRENTE A SITUACIONES DE EMERGENCIA

El servicio Línea 100 tiene cobertura nacional y el acceso al servicio es por cualquier medio telefónico. Las disposiciones del presente capítulo tienen en cuenta tanto el espacio físico donde el personal desarrolla su intervención como el lugar del país donde se encuentra la persona usuaria que accede al servicio.

FASES	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA EL SERVICIO LINEA 100 FRENTE A SITUACIONES DE EMERGENCIA	Situaciones de emergencia			
		ESTADO DE EMERGENCIA	CONFLICTIVIDAD SOCIAL	EMERGENCIA SANITARIA	DESASTRES
<b>PREVIA</b>	<p>El/la coordinador/a del servicio Línea 100 o quien haga sus veces:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Difunde información donde se presentan situaciones de emergencia de las diversas zonas del país a fin de tener en cuenta el contexto y la necesidad de la población al momento de brindar la información y orientación del servicio.</li> </ul>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>PROVISIÓN</b>	<p>El/la coordinador/a del servicio Línea 100 o quien haga sus veces:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestiona la dotación de equipos, software, aplicativos y accesorios para las personas operadoras del servicio, de ser necesario.</li> <li>– Frente a la pérdida de energía eléctrica y agua, coordina y establece estrategias para continuar con la atención. Establece las coordinaciones necesarias y gestiona con la Unidad de Administración, los recursos y medios logísticos necesarios para afrontar la situación de emergencia.</li> <li>– Frente a la pérdida de conexión del servicio de telefonía e internet, coordina y establece estrategias para continuar con la atención. Establece las coordinaciones necesarias y gestiona con la Unidad de Tecnologías de la Información, los recursos y medios logísticos necesarios para afrontar la situación de emergencia.</li> </ul>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>

	<p>El personal del servicio de Línea 100:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Brinda intervención en crisis y/o contención emocional a las personas que acceden al servicio en búsqueda de escucha, orientación o contención emocional.</li> <li>– Brinda información y orientación a las personas que acceden al servicio ya sea para absolver consultas o reportar hechos de violencia, así mismo la persona operadora identifica que está en riesgo su integridad, realiza las acciones necesarias a través de los servicios y autoridades competentes para su pronta intervención, de igual forma se realiza la derivación a servicios del Programa Nacional AURORA.</li> <li>– Comunica en tiempo real a el/la coordinador/a y/o supervisor/a del servicio su condición personal y/o dificultades de acceso debido al estado de emergencia, conflicto social u otro.</li> <li>– Realiza el seguimiento de los casos reportados como violencia hasta 24 horas después de reportados los hechos a fin de conocer el estado de salud, la intervención de la autoridad según su competencia, así como su inserción en los servicios del Programa Nacional AURORA.</li> </ul>	X	X	X	X
<b>POSTERIOR</b>	De acuerdo a la naturaleza del servicio, no aplica la fase posterior.				

## CAPÍTULO V: DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN URGENTE - SAU FRENTE A SITUACIONES DE EMERGENCIA

El SAU está ubicado en ocho departamentos: Arequipa, Ayacucho, Cusco, Huánuco, La Libertad, Lima, Madre de Dios y Puno.

Frente a situaciones de emergencia, el equipo SAU procura garantizar la provisión, continuidad y restablecimiento de la atención de manera célere, interdisciplinaria y gratuita para la pronta protección, recuperación y acceso a la justicia especialmente de las personas afectadas por hechos de violencia hacia las mujeres e integrantes del grupo familiar en el marco de la Ley N° 30364, así como a las personas afectadas por hechos de violencia sexual de las zonas rurales.

El SAU, como servicio esencial, activa disímiles y singulares formas de atención, con el propósito de gestionar su continuidad para el acceso al sistema de justicia y los servicios de atención, contribuyendo a su inserción al sistema de prevención, atención, protección de las personas afectadas por hechos de violencia.

FASES	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA EL SAU FRENTE A SITUACIONES DE EMERGENCIA	Situaciones de emergencia			
		ESTADO DE EMERGENCIA	CONFLICTIVIDAD SOCIAL	EMERGENCIA SANITARIA	DESASTRES
<b>PREVIA</b>	<p>El/la coordinador/a del SAU o quien haga sus veces:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Genera condiciones de convicción en el equipo para el desarrollo de estrategias preventivas para afrontar circunstancias de emergencia y la continuidad de la provisión del servicio. Articula con el/la Coordinador/a Territorial la vinculación del servicio con los sistemas locales de alerta temprana, vigilancia sanitaria y seguridad.</li> <li>– Organiza el servicio con todo el personal, asegurando la atención interdisciplinaria de las personas usuarias.</li> <li>– Gestiona que el servicio cuente con el equipo completo de profesionales, garantizando su capacidad operativa.</li> </ul>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Acuerda con el equipo, que de ocurrir una situación de emergencia que impida el acceso al servicio, determinar un punto de reunión seguro, preferentemente en área libre, al cual acudir de manera diaria y en el mismo horario para coordinar la respuesta del servicio.</li> </ul>				
	El/la coordinador/a del servicio SAU o quien haga sus veces, de corresponder, realiza acciones de coordinación con la contraparte del convenio que proporciona el local, con la finalidad de programar periódicamente la limpieza, mantenimiento y desinfección de los ambientes.			X	
	El/la coordinador/a del SAU o quien haga sus veces acuerda con el equipo, que, de ocurrir una circunstancia de emergencia sanitaria, hacen uso de materiales de asepsia y equipos de bioseguridad, los que son extensivos a las personas usuarias del servicio.			X	
<b>PROVISIÓN</b>	Considerar de manera prioritaria el empleo de las mesas de partes virtuales habilitadas en las instituciones para el envío de oficios, denuncias, notas, cartas, solicitud de información de la atención brindada, etc.	X	X	X	X
	En casos de flagrancia delictiva, el servicio complementa lo señalado en su protocolo, solicitando a la brevedad la intervención policial o detención preliminar de la persona agresora, elaboración de acta de intervención policial y comunicación inmediata a la Fiscalía Penal o Mixta de Turno o la que haga sus veces.	X	X	X	X
	En casos de violencia sexual, es necesaria la celeridad en la atención, de contarse con la autoridad competente en la zona, promover la realización inmediata de la Entrevista Única y coordinación obligatoria de manera presencial con el Sector Salud para la aplicación del KIT de emergencia.	X	X	X	X
	<p>Durante la intervención en el lugar donde se encuentra la persona usuaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Realiza las acciones que sean necesarias para la intervención en los casos con el propósito de gestionar su continuidad para el acceso al sistema de justicia y los servicios de atención, contribuyendo a su inserción al sistema de prevención, atención, protección de las personas afectadas por hechos de violencia</li> <li>– El equipo SAU, brinda contención emocional, intervención en crisis de corresponder.</li> <li>– Elabora denuncias, apersonamiento y escritos necesarios, además de la solicitud de medidas de protección y cautelares; prioriza su presentación y diligenciamiento en mesas de partes virtuales o a</li> </ul>	X	X	X	X

<p>través de medios electrónicos u otros medios permitidos por la PNP y la autoridad competente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Identifica las redes de soporte familiar y/o social procurando insertar a la persona usuaria en redes de apoyo familiar e institucional idóneas.</li> <li>– Articula con operadores del sistema de justicia a fin que las víctimas tengan acceso oportuno e inmediato al sistema, medidas de protección inmediata y sanción a la conducta criminal que vulnera derechos.</li> <li>– Se sugiere al equipo de intervención, considerar el tiempo necesario y cumplir con las recomendaciones de cuidado y autocuidado.</li> </ul>				
<p>Ante situaciones excepcionales en las que el personal del SAU, no hayan podido acceder a la persona usuaria, comunicar a la PNP de la zona, Ministerio Público, Poder Judicial, a fin de que actúen en el marco de sus competencias; de manera complementaria, solicitar información de los resultados de dicha intervención para el abordaje posterior por parte de los servicios del Programa Nacional AURORA.</p>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<p>El/la coordinador/a del servicio SAU o quien haga sus veces:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– De ser necesario, coordina el despliegue de personal a otra localidad para garantizar la continuidad de la atención, dispone del uso de la movilidad o gestiona el medio de transporte más adecuado para el equipo, considerando la lejanía, recursos, rutas para el desplazamiento y acceso a la persona víctima de violencia y efectuar el traslado y diligencias necesarias.</li> <li>– Articula y coordina haciendo uso de medios telemáticos, con servicios aliados la derivación, continuidad y seguimiento la atención a las personas víctimas.</li> <li>– Frente a la pérdida de energía eléctrica y agua, coordina y establece estrategias para continuar con la atención. Establece las coordinaciones necesarias con el/la Coordinador Territorial a fin de gestionar con la Unidad de Administración, los recursos y medios logísticos necesarios para afrontar la situación de emergencia.</li> <li>– Frente a la pérdida de conexión del servicio de telefonía e internet, coordina y establece estrategias para continuar con la atención. Establece las coordinaciones necesarias con el/la Coordinador Territorial a fin de gestionar con la Unidad de Tecnologías de la Información, los recursos y medios</li> </ul>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>

	logísticos necesarios para afrontar la situación de emergencia.				
	El/la coordinador/a o quien haga sus veces de estar afectada la infraestructura del servicio, siendo inhabitable, coordina para que las/os profesionales accedan a carpas determinando su ubicación que facilite la atención inmediata y oportuna.				X
<b>POSTERIOR</b>	Si la situación de emergencia ocurre cuando el equipo o parte del equipo del servicio está en campo, y es imposible retornar a la sede, acude al punto de reunión acordado previamente, coordinando de ser posible telefónicamente el/la coordinador/a o quien haga sus veces.	X	X	X	X
	<p>El/la coordinador/a del servicio o a quien haga sus veces y el personal del servicio, frente a circunstancia de emergencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– De existir la necesidad de realizar reuniones de trabajo o coordinación entre entidades de la Administración Pública, con gremios o representantes de la sociedad civil, debe preferirse realizarlas de manera virtual.</li> <li>– El equipo de atención realiza los procedimientos señalados en el protocolo correspondientes a la atención urgente: comprende las acciones dirigidas a informar, orientar, contener y evaluar la situación de riesgo, y, tiene por objetivo analizar los hechos de violencia, diseñar e implementar las estrategias para abordar la violencia, movilizand los recursos internos y externos para contribuir con el acceso a la justicia, protección y recuperación de la persona usuaria.</li> </ul>	X	X	X	X

## CAPÍTULO VI: DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA EL SERVICIO CENTRO EMERGENCIA MUJER – CEM FRENTE A SITUACIONES DE EMERGENCIA

El CEM, frente a situaciones de emergencia, procura garantizar la provisión, continuidad y restablecimiento de la atención de manera célere, interdisciplinaria, especializada, integral y gratuita para contribuir con la pronta protección, recuperación y acceso a la justicia especialmente de las personas afectadas por hechos de violencia hacia las mujeres e integrantes del grupo familiar en el marco de la Ley N° 30364, así como a las personas afectadas por hechos de violencia sexual, con énfasis en los casos en flagrancia, feminicidio, tentativa de feminicidio, violencia sexual y violencia de pareja en riesgo moderado o severo.

En ese sentido, el CEM implementa las acciones e intervenciones necesarias de prevención y protección con articulación territorial, a fin de coadyuvar a la pronta mitigación de los riesgos y el restablecimiento de la vida cotidiana de la población en base a los principios, enfoques y acciones para alcanzar el mayor grado de satisfacción por la intervención.

FASES	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA EL SERVICIO CEM FRENTE A SITUACIONES DE EMERGENCIA	Situaciones de emergencia			
		ESTADO DE EMERGENCIA	CONFLICTIVIDAD SOCIAL	EMERGENCIA SANITARIA	DESASTRES
<b>PREVIA</b>	<p>El/la coordinador/a del servicio o quien haga sus veces:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Promueve el cumplimiento obligatorio de las disposiciones establecidas por el Gobierno central, incorporando aquellas específicas brindadas por el sector, la sede central y el/la Coordinador/a Territorial de ser el caso.</li> <li>– Genera condiciones orientadas al compromiso del equipo en el desarrollo de estrategias preventivas para afrontar circunstancias de emergencia y la continuidad de la provisión del servicio. Articula con el/la Coordinador/a Territorial la vinculación del servicio con los sistemas locales de alerta temprana, vigilancia sanitaria y seguridad.</li> <li>– Organiza el servicio con todo el personal, asegurando la atención interdisciplinaria a las personas usuarias.</li> </ul>	X	X	X	X

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Gestiona que el servicio cuente con el equipo completo de profesionales, garantizando su capacidad operativa.</li> </ul>				
	De presentarse una situación de emergencia que impida el acceso al servicio, el/la coordinador/a del CEM acuerda con el equipo un punto de reunión seguro, preferentemente en área libre, al cual acudir de manera diaria y en el mismo horario para coordinar la respuesta del servicio.		X		X
	El/la coordinador/a del CEM o quien haga sus veces difunde entre el personal del servicio la declaratoria del estado de emergencia, en especial si comprende a la zona donde se encuentra la sede del servicio o en las zonas donde se encuentran las sedes de los servicios y las entidades con las que coordina e interactúa, a fin de considerar el contexto y la necesidad de la población al momento de brindar la información y la provisión del servicio.	X			
	De ocurrir una circunstancia de emergencia sanitaria, el/la coordinador/a del CEM o quien haga sus veces acuerda con el equipo hacer uso de materiales de asepsia y equipos de bioseguridad, los que son extensivos a las personas usuarias del servicio.			X	
	El personal del CEM recibe capacitación del Programa Nacional AURORA sobre las medidas de protección para el cuidado de la salud en relación con el problema sanitario.			X	
<b>PROVISIÓN</b>	Procurar contar con la ubicación exacta del lugar de la intervención, para evitar dilaciones en la atención interdisciplinaria durante el proceso de validación.	X	X	X	X
	El/la coordinador/a del servicio CEM o quien haga sus veces, frente a la pérdida de energía eléctrica y agua, coordina y establece estrategias para continuar con la atención. Establece las coordinaciones necesarias con el/la Coordinador Territorial a fin de gestionar con la Unidad de Administración, los recursos y medios logísticos necesarios para afrontar la situación de emergencia.				
	Frente a la pérdida de conexión del servicio de telefonía e internet, coordina y establece estrategias para continuar con la atención. Establece las coordinaciones necesarias con el/la Coordinador Territorial a fin de gestionar con la Unidad de Tecnologías de la Información, los recursos y medios logísticos necesarios para afrontar la situación de emergencia.	X	X	X	X
	El personal del CEM: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ante situaciones de personas desaparecidas, coordina con la PNP y la autoridad local para activar una Alerta de Emergencia y complementar las acciones con lo dispuesto en el Protocolo Interinstitucional de Atención de Casos de Desaparición de Personas en Situación de Vulnerabilidad y Otros Casos de Desaparición.</li> </ul>	X	X	X	X

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Considera de manera prioritaria el empleo de las mesas de partes virtuales habilitadas en las instituciones para el envío de oficios, denuncias, notas, cartas, solicitud de información de la atención brindada, etc.</li> <li>– Establece coordinación permanente con las autoridades policiales, autoridades locales, defensoras comunitarias y lideresas, para brindar seguridad y protección a las poblaciones afectadas, en especial a niñas, niños y adolescentes, y aquellas afectadas por hechos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar y víctimas de violencia sexual.</li> <li>– Realiza las acciones que sean necesarias para el abordaje interdisciplinario y conjunto de los casos con las/os profesionales que estén laborando de forma remota, definiendo el plan de intervención y asegurando que la persona usuaria cuente con plan de seguridad.</li> <li>– Brinda contención emocional y, de ser necesario, aplica el procedimiento para intervención en crisis, procurando restablecer el equilibrio emocional de la persona afectada y fortalecer sus recursos personales para hacer frente a la situación de emergencia que se vive, respetando su propio ritmo y espacio.</li> <li>– Durante la intervención se analizan los hechos de violencia, se diseñan e implementan las estrategias, movilizand los recursos internos y externos para contribuir con el acceso a la justicia, protección y recuperación de la persona usuaria.</li> <li>– Establece las estrategias necesarias para abordar los casos de violencia y otras garantías de protección acorde al riesgo identificado. De ser necesario, coordina el despliegue de personal de otra localidad para garantizar la continuidad de la atención.</li> <li>– Elabora las denuncias, apersonamientos y los escritos que resulten necesarios, además de la solicitud de medidas de protección y cautelares; priorizando su presentación y diligenciamiento en mesas de partes virtuales o a través de medios electrónicos u otros medios permitidos por la PNP y la autoridad competente.</li> <li>– Identifica las redes de soporte familiar y/o social procurando insertar a la persona usuaria en sus redes de apoyo idóneas.</li> <li>– En casos de flagrancia delictiva es necesaria la celeridad en la atención. El CEM solicita la intervención policial y/o detención preliminar de la persona agresora, la elaboración de acta de intervención policial y la comunicación inmediata a la Fiscalía Penal o Mixta de Turno o la que haga sus veces.</li> <li>– Coordina con el centro de salud u hospital de referencia más cercano la atención de la salud de las víctimas afectadas por violencia. Asimismo, si se identifican</li> </ul>				
--	--	--	--	--	--

<p>necesidades de cuidado de salud especializado a nivel psicosocial y mental se debe efectuar las gestiones sociales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En casos de violencia sexual es necesaria la celeridad en la atención. Para ello se debe promover la realización inmediata de la Entrevista Única y la coordinación con el establecimiento de salud para la aplicación del KIT de emergencia.</li> <li>- Ante situaciones excepcionales en las que el personal del CEM no haya podido establecer contacto con la persona usuaria, comunica a la PNP de la jurisdicción, Ministerio Público, Poder Judicial, a fin de que actúen en el marco de sus competencias.</li> </ul>				
<p>Respecto al uso de las herramientas tecnológicas, el personal del CEM:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evalúa la factibilidad de la atención de manera no presencial durante la situación de emergencia, de acuerdo a las particularidades del caso y a través de la identificación de herramientas tecnológicas que posee, conozca o se adapte mejor a los usos de la persona usuaria, considerando el marco de la protección de datos personales, la seguridad de la información y los términos de confidencialidad que exige la legislación vigente.</li> <li>- Establece contacto con las personas usuarias mediante llamadas telefónicas, video llamadas u otro medio, con el propósito de verificar su situación y las condiciones en la que se encuentra.</li> <li>- Solicita a la persona usuaria su consentimiento para realizar una atención no presencial cuando corresponda, explicándole la forma de las sesiones durante la situación de emergencia, los medios tecnológicos de contacto, los mecanismos para el intercambio de la información y las características del ambiente para la conexión bajo dicha modalidad.</li> <li>- Garantiza la atención interdisciplinaria a la persona usuaria mediante la coordinación, discusión y seguimiento del caso con el/la profesional que se encuentre en la modalidad de teletrabajo, para ello puede emplear medios tecnológicos cuando corresponda.</li> <li>- Establece coordinaciones intrasectoriales, intersectoriales y multisectoriales a través del uso de herramientas tecnológicas implementadas durante la situación de emergencia, a fin que la persona usuaria reciba la atención oportuna en los servicios complementarios.</li> <li>- Utiliza medios tecnológicos para la coordinación, derivación y/o gestión del caso con instituciones públicas</li> </ul>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>

	y privadas pertinentes, así como con organizaciones de la sociedad civil y redes próximas a la persona usuaria.				
	Las acciones de evaluación para elaborar informes psicológicos y sociales, se realizan de forma presencial y atendiendo de manera directa al usuario, observando lo estipulado en el “Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer”.	X	X	X	X
	Si la intervención se realiza en el lugar donde se encuentra la persona usuaria y en un contexto de emergencia sanitaria, se sugiere permanecer el tiempo estrictamente necesario y cumplir con las recomendaciones de cuidado personal para las/os profesionales y las personas usuarias como las medidas de bioseguridad y el distanciamiento social.			X	
	Durante la visita a la persona afectada en su domicilio o en el lugar donde se encuentra, efectuar el acopio necesario de la información sobre referencias de los vecinos, familiares, conocidos, denuncias policiales previas, entre otros. El equipo interdisciplinario del CEM debe evaluar los hechos y la vulnerabilidad de la persona afectada, así como de sus dependientes; proceder a la realización del informe en conjunto y comunicar de oficio a la autoridad competente, en los casos que la persona agraviada se niegue a colaborar con las/os profesionales del servicio o no desee recibirlas/os.	X		X	
<b>POSTERIOR</b>	El/la coordinador/a del CEM o quien haga sus veces: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Verifica las condiciones del local y el estado de su operatividad con el propósito de restablecer la atención a las personas usuarias.</li> <li>– Comunica al/la Coordinador/a Territorial si el local requiere mejoras o se encuentra en situación de inhabilitación, y si se requieren realizar gestiones con la contraparte del convenio, de corresponder, para el acondicionamiento o la reubicación del local, con la finalidad de asegurar el normal funcionamiento del servicio.</li> </ul>	X	X	X	X
	El retorno a la atención presencial considera las condiciones de la infraestructura física y tecnológica, las disposiciones nacionales, regionales o provinciales y las que brinde la UGTHI.	X	X	X	X
	Realizar el seguimiento del caso con las instituciones que forman parte del Sistema Nacional para la Prevención, Sanción y Erradicación de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar como: PNP, Poder Judicial y Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, además del Ministerio de Salud, Ministerio de Educación, Defensoría Municipal de Niñas, Niños y Adolescentes, entre otros. Se sugiere el uso preferente de los recursos tecnológicos.	X	X	X	X

	El/la Coordinador/a Territorial convoca a las/os coordinadoras/es de los servicios para realizar una evaluación del trabajo realizado durante la fase crítica de la emergencia y generar un espacio donde se compartan experiencias, lecciones aprendidas y oportunidades de mejora.	X	X	X	X
--	--	---	---	---	---

## CAPITULO VII: DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN RURAL - SAR FRENTE A SITUACIONES DE EMERGENCIA

En situaciones de emergencia el SAR procura garantizar la provisión, continuidad y restablecimiento de la atención de manera célere, interdisciplinaria con pertinencia cultural y gratuita para la pronta protección, recuperación y acceso a la justicia especialmente de las personas afectadas por hechos de violencia hacia las mujeres e integrantes del grupo familiar en el marco de la Ley N° 30364, así como a las personas afectadas por hechos de violencia sexual de las zonas rurales.

En ese sentido, el SAR implementa las acciones e intervenciones necesarias de prevención y protección con articulación territorial en los distritos rurales, para fortalecer la red de servicios que coadyuven a la pronta mitigación de los riesgos y el restablecimiento de la vida cotidiana de la población.

FASES	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA EL SAR FRENTE A SITUACIONES DE EMERGENCIA	Situaciones de emergencia			
		ESTADO DE EMERGENCIA	CONFLICTIVIDAD SOCIAL	EMERGENCIA SANITARIA	DESASTRES
PREVIA	El/la gestor/a del SAR o quien haga sus veces promueve el cumplimiento obligatorio de las disposiciones establecidas por el Gobierno central, incorporando aquellas específicas brindadas por el sector, la sede central y las/os Coordinadoras/es Territoriales de ser el caso.	X	X	X	X
	El/la gestor/a del SAR o quien haga sus veces difunde entre el personal del servicio la declaratoria del estado de emergencia, en especial si comprende a la zona donde se encuentra la sede del servicio o en las zonas donde se encuentran las sedes de los servicios y las entidades con las que coordina e interactúa, a fin de considerar el contexto y la necesidad de la población al momento de brindar la información y la provisión del servicio.	X			
	El personal del SAR recibe capacitación del Programa Nacional AURORA sobre las medidas de protección para el cuidado de la salud en relación con el problema sanitario.			X	
PROVISIÓN	El/la gestor/a del SAR o quien haga sus veces y el personal del servicio, organizan la atención y el acceso a las personas	X	X	X	X

	<p>usuarias al servicio, en función al contexto de la emergencia, con conocimiento del/la Coordinador/a Territorial.</p>				
	<p>El personal del SAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ante situaciones de personas desaparecidas, coordinar con la PNP y la autoridad local para activar una Alerta de Emergencia y complementar las acciones con lo dispuesto en el Protocolo Interinstitucional de Atención de Casos de Desaparición de Personas en Situación de Vulnerabilidad y Otros Casos de Desaparición.</li> <li>– Considera de manera prioritaria el empleo de las mesas de partes virtuales habilitadas en las instituciones para el envío de oficios, denuncias, notas, cartas, solicitud de información de la atención brindada, etc.</li> <li>– Establece coordinación permanente con las autoridades policiales, autoridades locales, autoridades comunales, defensoras comunitarias y lideresas, para brindar seguridad y protección a las poblaciones afectadas, en especial a niñas, niños y adolescentes, y aquellas afectadas por hechos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar y víctimas de violencia sexual.</li> <li>– Realiza las acciones que sean necesarias para el abordaje de los casos de manera interdisciplinaria en conjunto con las/os profesionales que estén laborando de forma remota para definir el plan de intervención y que la persona usuaria cuente con plan de seguridad.</li> <li>– Brinda contención emocional y, de ser necesario, aplica el procedimiento para intervención en crisis, procurando restablecer el equilibrio emocional de la persona afectada y fortalecer sus recursos personales para hacer frente a la situación de emergencia que se vive, respetando su propio ritmo y espacio.</li> <li>– Durante la intervención se analizan los hechos de violencia, se diseñan e implementan las estrategias, movilizand los recursos internos y externos para contribuir con el acceso a la justicia, protección y recuperación de la persona usuaria.</li> <li>– Establece las estrategias necesarias para abordar los casos de violencia y otras garantías de protección acorde al riesgo identificado. De ser necesario, coordina el despliegue de personal de otra localidad para garantizar la continuidad de la atención.</li> <li>– Elabora las denuncias, apersonamientos y los escritos que resulten necesarios, además de la solicitud de medidas de protección y cautelares; priorizando su presentación y diligenciamiento en mesas de partes virtuales o a través de medios electrónicos u otros medios permitidos por la PNP y la autoridad competente.</li> </ul>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>– Identifica las redes de soporte familiar y/o social procurando insertar a la persona usuaria en redes de apoyo familiar, comunales e institucional idóneas.</li> <li>– En casos de flagrancia delictiva, es necesaria la celeridad en la atención. De contarse con la autoridad competente en la zona, el servicio solicita la intervención policial y/o detención preliminar de la persona agresora, la elaboración de acta de intervención policial y la comunicación inmediata a la Fiscalía Penal o Mixta de Turno o la que haga sus veces.</li> <li>– Coordina la atención de la salud mental de las víctimas afectadas por violencia con el Centro de salud mental comunitario o en su defecto con el centro de salud u hospital de referencia más cercano. Asimismo, si se identifican necesidades de cuidado de salud especializado a nivel psicosocial y mental se debe efectuar las gestiones sociales.</li> <li>– En casos de violencia sexual, es necesaria la celeridad en la atención. De contarse con la autoridad competente en la zona, promover la realización inmediata de la Entrevista Única y la coordinación con el establecimiento de salud para la aplicación del KIT de emergencia.</li> <li>– Ante situaciones excepcionales en las que el personal del SAR no haya podido establecer contacto con la persona usuaria, comunica a la PNP de la zona, Ministerio Público, Poder Judicial, a fin de que actúen en el marco de sus competencias. De manera complementaria, solicita información de los resultados de dicha intervención para el abordaje posterior por parte de los servicios del Programa Nacional AURORA.</li> </ul>				
<p>El/la coordinador/a del servicio SAR o quien haga sus veces, frente a la pérdida de energía eléctrica y agua, coordina y establece estrategias para continuar con la atención. Establece las coordinaciones necesarias con el/la Coordinador Territorial a fin de gestionar con la Unidad de Administración, los recursos y medios logísticos necesarios para afrontar la situación de emergencia.</p> <p>Frente a la pérdida de conexión del servicio de telefonía e internet, coordina y establece estrategias para continuar con la atención. Establece las coordinaciones necesarias con el/la Coordinador Territorial a fin de gestionar con la Unidad de Tecnologías de la Información, los recursos y medios logísticos necesarios para afrontar la situación de emergencia.</p>	X	X	X	X
<p>Respecto al uso de las herramientas tecnológicas, el personal del SAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Evalúa la factibilidad de la atención de manera no presencial durante la situación de emergencia, de acuerdo a las particularidades del caso y a través de la identificación de herramientas tecnológicas que posee,</li> </ul>	X	X	X	X

	<p>conozca o se adapte mejor a los usos de la persona usuaria, considerando el marco de la protección de datos personales, la seguridad de la información y los términos de confidencialidad que exige la legislación vigente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Establece contacto con las personas usuarias mediante llamadas telefónicas, video llamadas u otro medio, con el propósito de verificar su situación y las condiciones en la que se encuentra.</li> <li>– Solicita a la persona usuaria su consentimiento para realizar una atención no presencial cuando corresponda, explicándole la forma de las sesiones durante la situación de emergencia, los medios tecnológicos de contacto, los mecanismos para el intercambio de la información y las características del ambiente para la conexión bajo dicha modalidad.</li> <li>– Garantiza la atención interdisciplinaria a la persona usuaria mediante la coordinación, discusión y seguimiento del caso con el/la profesional que se encuentre en la modalidad de teletrabajo, para ello puede emplear medios tecnológicos cuando corresponda.</li> <li>– Establece coordinaciones intrasectoriales, intersectoriales y multisectoriales a través del uso de herramientas tecnológicas implementadas durante la situación de emergencia, a fin que la persona usuaria reciba la atención oportuna en los servicios complementarios.</li> <li>– Utiliza medios tecnológicos para la coordinación, derivación y/o gestión del caso con instituciones públicas y privadas pertinentes, así como con organizaciones de la sociedad civil y redes próximas a la persona usuaria.</li> </ul>				
	Las acciones de evaluación para elaborar informes psicológicos y sociales, se realizan de forma presencial y atendiendo de manera directa al usuario, observando lo estipulado en la “Guía de Atención Integral del Servicio de Atención Rural - SAR”.	X	X	X	X
	Si la intervención se realiza en el lugar donde se encuentra la persona usuaria y en un contexto de emergencia sanitaria, se sugiere permanecer el tiempo estrictamente necesario y cumplir con las recomendaciones de cuidado personal para las/os profesionales y las personas usuarias como las medidas de bioseguridad y el distanciamiento social.			X	
<b>POSTERIOR</b>	<p>El/la gestor/a del SAR o quien haga sus veces:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Verifica las condiciones del local y el estado de su operatividad que permita restablecer la atención a los usuarios.</li> <li>– Comunica al/la Coordinador/a Territorial si el local requiere mejoras o se encuentra en situación de</li> </ul>	X	X	X	X

inhabitabilidad, y si se requieren realizar gestiones con la contraparte del convenio, de corresponder, para el acondicionamiento o la reubicación del local, con la finalidad de asegurar el normal funcionamiento del servicio.				
El retorno a la atención presencial considera las condiciones de la infraestructura física y tecnológica, las disposiciones nacionales, regionales o provinciales y las que brinde la UGTHI.	X	X	X	X
Realizar el seguimiento del caso con las instituciones que forman parte del Sistema Nacional para la Prevención, Sanción y Erradicación de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar como: PNP, Poder Judicial y Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, además del Ministerio de Salud, Ministerio de Educación, Defensoría Municipal de Niñas, Niños y Adolescentes, entre otros. Se sugiere el uso preferente de los recursos tecnológicos.	X	X	X	X
El/la Coordinador/a Territorial convoca a las/os coordinadoras/es o gestoras/es de los servicios para realizar una evaluación del trabajo realizado durante la fase crítica de la emergencia y generar un espacio donde se compartan experiencias, lecciones aprendidas y oportunidades de mejora.	X	X	X	X

**CAPITULO VIII: DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA EL SERVICIO HOGAR DE REFUGIO TEMPORAL - HRT FRENTE A SITUACIONES DE EMERGENCIA**

El MIMP a través de la Dirección General Contra la Violencia de Género - DGCVG y el Programa Nacional AURORA, vienen implementando HRT a través de la suscripción de convenios de cooperación interinstitucionales con los gobiernos locales o regionales, siendo estos servicios de acogida temporal para mujeres víctimas de violencia, especialmente aquellas que se encuentren en situación de riesgo de feminicidio o peligro su integridad y/o salud física o mental por dicha violencia, así como para sus hijas e hijos menores de edad víctimas de violencia.

FASES	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA EL SERVICIO HRT FRENTE A SITUACIONES DE EMERGENCIA	Situaciones de emergencia			
		ESTADO DE EMERGENCIA	CONFLICTIVIDAD SOCIAL	EMERGENCIA SANITARIA	DESASTRES
PREVIA	<p>El/la coordinador/a del servicio HRT o quien haga sus veces:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Elabora junto con el personal del HRT las estrategias y acciones que se deben realizar ante el estado de emergencia, fomentando la participación de las personas usuarias a fin de fortalecer su capacidad de afronte ante este tipo de situaciones.</li> <li>– Brinda con el personal del servicio, orientación periódicamente a las personas albergadas respecto a las estrategias y acciones que deben seguir en el marco de las disposiciones establecidas por el Estado.</li> <li>– Coordina con el Programa Nacional AURORA a fin de que brinde las disposiciones o medidas a adoptar frente a una situación de emergencia, con el objetivo de que dichas disposiciones sean informadas y acatadas por el personal del servicio y difundidas a las personas albergadas.</li> <li>– Coordina con el/la Coordinador/a Territorial a fin que realice las gestiones y seguimiento correspondiente para la instalación de extintores, operatividad de luces de emergencia, así como la fumigación, desinfección periódica u otros que se requieran para garantizar la</li> </ul>	X	X	X	X

salubridad de los espacios del HRT de acuerdo a la normativa vigente.				
El servicio de acompañamiento permanente para la convivencia debe mantener actualizado el registro de almacenamiento de alimentos perecibles y no perecibles, procurando que se cuente con los insumos suficientes. Asimismo, contar con útiles de aseo para la población albergada (pañales, toallas higiénicas, papel higiénico, champú, jabón, pasta dental, cepillos, entre otros), a fin de abastecer a las personas albergadas ante una situación de estado de emergencia que impliquen restricciones de entrada o salida en la zona donde ocurren los hechos y donde se encuentra ubicado el HRT.	X	X	X	X
El servicio de salud debe mantener actualizado los medicamentos prescritos para las personas usuarias. Así como los insumos básicos de primeros auxilios en un botiquín portátil. Dichas acciones son indispensables para abastecer y atender a las personas albergadas ante una situación de emergencia.	X	X	X	X
La/el profesional de salud y de cuidado de niñas/os socializan permanente la información a todo el personal del HRT respecto al estado de salud (tratamientos, condiciones crónicas, entre otros) de la persona usuaria y su/s hijas/os, a efectos de priorizar la atención en caso lo requiera.	X	X	X	X
En el caso se advierta una situación de conflicto social en la zona de ubicación del HRT, el/la coordinador/a del servicio o quien haga sus veces, toma las previsiones del caso para salvaguardar la seguridad de las personas albergadas y el personal, asimismo comunica inmediatamente al Coordinador/a Territorial a fin que la sede central del Programa Nacional AURORA brinde las disposiciones o medidas a adoptar frente a esta situación.		X		
La atención y protección de las personas en condición de albergadas debe ofrecerse de acuerdo a las necesidades específicas de cada una.	X	X	X	X
El/la coordinador/a del servicio o quien haga sus veces solicita al Coordinador/a Territorial, realice las gestiones para la asignación de los equipos de protección e insumos necesarios que permiten cumplir con los protocolos de bioseguridad establecidos por el Estado.			X	
El/la coordinadora/ del HRT y el personal del servicio, informan a las instituciones derivantes las disposiciones del Estado y las medidas adoptadas por el Programa Nacional AURORA en relación con la derivación de casos al servicio, para que estén	X	X	X	X

	sean acatadas a cabalidad con el propósito de salvaguardar la seguridad y salud integral de las personas que se encuentran albergadas en el momento de ocurrido lo hechos.				
	El/la coordinador/a del servicio o quien haga sus veces solicita que el/la Coordinador/a Territorial, realice las gestiones necesarias a efectos que el local cuente con señalética de seguridad (salidas de emergencia, zonas de seguridad, ubicación de extintores, entre otros), para evitar el riesgo de las personas usuarias y del personal del HRT. Asimismo, se debe conocer con exactitud las zonas de evacuación y lugares de protección inmediata en casos de desastres naturales como huaycos, sismos, tsunamis, entre otros, dicha información debe ser difundida a todo el personal del servicio y las personas albergadas.				X
	El/la coordinador/a del servicio HRT o quien haga sus veces, coordina con el/la Coordinador/a Territorial a fin de que brinde las disposiciones o medidas a adoptar frente a una situación de desastres donde se ha visto afectada la infraestructura del HRT.				X
	El personal de los servicios HRT deben procurar que los ambientes del albergue no cuenten con objetos que obstruyan la adecuada movilización interna de los mismos y las personas albergadas, realizando para dicho fin la identificación de las señalizaciones de salidas de emergencia, así como zonas de seguridad dentro del albergue.				X
<b>PROVISIÓN</b>	Considerando la naturaleza y características del servicio HRT, la labor se realiza de manera presencial frente a situaciones de emergencia. Se debe considerar que el servicio HRT debe garantizar la continuidad de la atención para procurar la protección de la vida, la integridad física, psicológica y la seguridad de las personas en condición de albergadas.	X	X	X	X
	La atención y protección de las personas albergadas debe realizarse tomando en consideración las necesidades específicas de cada una y de acuerdo a las disposiciones brindadas por la situación de emergencia.	X	X	X	X
	El/la coordinador/a del servicio HRT o quien haga sus veces, frente a la pérdida de energía eléctrica y agua, coordina y establece estrategias para continuar con la atención. Establece las coordinaciones necesarias con el/la Coordinador Territorial a fin de gestionar con la Unidad de Administración, los recursos y medios logísticos necesarios para afrontar la situación de emergencia.	X	X	X	X
	Frente a la pérdida de conexión del servicio de telefonía e internet, coordina y establece estrategias para continuar con la atención. Establece las coordinaciones necesarias con el/la Coordinador Territorial a fin de gestionar con la Unidad de				

Tecnologías de la Información, los recursos y medios logísticos necesarios para afrontar la situación de emergencia.				
El/la coordinador/a del servicio o quien haga sus veces y el/la Coordinador/a Territorial elaboran la programación de asistencia y permanencia del personal del HRT en el marco de las disposiciones brindadas por el Estado y de acuerdo a la situación de emergencia que se suscita.	X	X	X	X
El personal de psicología preferentemente identifica el estado emocional de la persona usuaria y procede a brindar contención emocional o la intervención en crisis, de ser el caso.	X	X	X	X
Si la persona usuaria decide retirarse de manera voluntaria, inmediatamente después de sucedida la situación de emergencia, debe ser abordada por la/el profesional del servicio de psicología o en su ausencia la/el profesional del servicio social, a fin de brindar orientación, valorando los argumentos a favor y en contra de tal decisión, informando de los riesgos a los que se expone con su salida, a fin que reconsidere su permanencia en el HRT.	X	X	X	X
Si la persona usuaria continua con la decisión de retirarse del HRT, debe suscribir un documento por retiro voluntario o desistimiento, asimismo el/la coordinador/a o quien haga sus veces debe informar inmediatamente a la institución derivante para que adopte las medidas correspondientes.	X	X	X	X
El servicio de acompañamiento permanente: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Realiza el cuidado de las personas albergadas, guiándolas en los aspectos de convivencia, salud, aseo personal, entre otros.</li> <li>– Con el/la coordinador/a del servicio, realizan actividades productivas como talleres, charlas, entre otros con el objetivo de contribuir a la recuperación emocional de las personas albergadas.</li> </ul>	X	X	X	X
El servicio de cuidado de niños/as: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Prioriza el cuidado y protección de niñas y niños de la población albergada y realiza las coordinaciones necesarias con las instituciones educativas a fin de garantizar la continuidad de la formación educativa a través de estrategias virtuales u otros que disponga el MINEDU.</li> <li>– Realiza actividades lúdicas como la escritura, dibujo y pintura, entre otros, con el objetivo de contribuir a la recuperación emocional de las/os niñas/os en situaciones de emergencia.</li> </ul>	X	X	X	X

<p>El servicio de salud, identifica las necesidades de la población albergada en materia de su competencia y brinda primeros auxilios de ser necesario. Asimismo, de corresponder articula con las entidades de salud para su atención inmediata; de no contar con el servicio de salud en el HRT, la/el profesional del servicio social preferentemente o en su ausencia el servicio de psicología o de acompañamiento permanente para la convivencia se encarga de realizar la articulación con las entidades de salud que correspondan.</p>	X	X	X	X
<p>El servicio de salud, durante la emergencia sanitaria identifica las necesidades de salud de la población albergada en materia de su competencia, y de advertir sintomatología relacionada con dicha situación de emergencia, activa los protocolos de salud establecidos por el MINSA y de corresponder coordina con las entidades de salud para su atención inmediata, con el objetivo de salvaguardar la salud integral de las personas que se encuentran albergadas al momento de suscitado los hechos. De no contar con el servicio de salud en el HRT, la/el profesional del servicio social preferentemente o en su ausencia el servicio de psicología o de acompañamiento permanente para la convivencia, se encarga de realizar la coordinación con dichas instituciones de salud y la activación de los protocolos que correspondan.</p>			X	
<p>El/la coordinador/a del servicio o quien haga sus veces y el personal de acompañamiento permanente para la convivencia, durante la emergencia sanitaria habilitan un dormitorio de aislamiento preventivo, en el cual las personas usuarias pasan un periodo de cuarentena a fin de preservar su salud, del resto de la población albergada y del personal del servicio.</p>			X	
<p>Ante la afectación en la infraestructura del HRT que imposibilite continuar con la protección de las personas albergadas en dicho local, se debe propiciar su traslado inmediato a los albergues temporales de emergencia. Para ello el/la coordinador/a del servicio o quien haga sus veces, realiza las gestiones correspondientes con el/la Coordinador/a Territorial y las instituciones responsables de atender el desastre en la zona.</p> <p>Asimismo, debe contar con un registro actualizado de las personas usuarias trasladadas a los albergues temporales de emergencia, el cual detalla las características y necesidades particulares de cada persona usuaria, a efectos de implementar las estrategias y acciones a seguir para la continuidad de la atención y protección en los nuevos ambientes.</p>				X
<p>El/la coordinador/a del servicio o quien haga sus veces y el/la Coordinador/a Territorial, realizan las gestiones para</p>				X

	organizar el servicio tomando las previsiones del caso de acuerdo a las características y consecuencias del desastre en la zona.				
	En el caso haber traslado a las personas usuarias a un albergue temporal de emergencia, y se detectan situaciones de acoso, abuso sexual, maltrato, robo, hurto, extorsiones, violencia y faltas en la prestación de servicios, se debe reportar al personal responsable de turno quien a su vez lo comunica según el caso a las autoridades correspondientes.				X
	El/la coordinador/a del HRT o quien haga sus veces, articula con el Coordinador/a Territorial, a fin que solicite la evaluación de la infraestructura del servicio ante la Oficina de Defensa Civil del gobierno regional o local que corresponda. Luego de producido el desastre el/la coordinador/a del HRT informa a la coordinación territorial, para lo cual utiliza el Anexo N° 02 Reporte Preliminar.				X
<b>POSTERIOR</b>	El servicio de salud realiza el seguimiento de las atenciones médicas realizadas a las personas albergadas durante la situación de emergencia, así mismo articula con las instituciones de salud para los tratamientos y medicamentos que se requieran de corresponder.	X	X	X	X
	El/la coordinador/a o quien haga sus veces: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Con el personal de atención de servicio HRT, realizan el seguimiento de los casos que fueron externados durante la situación de emergencia, por lo que articula con la institución derivante para conocer la situación actual de la persona usuaria.</li> <li>– Con el/la Coordinador/a Territorial, realizan las gestiones ante la UGTHI para el retorno del horario habitual de asistencia y permanencia del personal del HRT en el marco de la declaratoria de finalización de la situación de emergencia.</li> <li>– Con el servicio de acompañamiento permanente para la convivencia realiza actividades productivas como talleres, charlas, entre otros, con el objetivo de contribuir a la recuperación emocional y reducir la carga tensional de las mujeres albergadas como consecuencia de la emergencia sanitaria suscitada. De requerirlo, solicita el apoyo de otras/os profesionales del HRT para la ejecución de los mismos en el marco de sus competencias.</li> </ul>	X	X	X	X
	El servicio de cuidado de niñas/os coordina con las instituciones educativas los horarios y las modalidades virtuales para la continuidad de los estudios de las/os niñas/os	X	X	X	X

	albergadas/os, asimismo reactiva las articulaciones presenciales con dichas instituciones, de corresponder.				
	El personal para el acompañamiento permanente coordina con el equipo de nutricionistas de la unidad de administración, la actualización de la base de datos del almacenamientos de alimentos y de corresponder solicita el abastecimiento de alimentos e insumos faltantes que no pudieron ser enviados al HRT por las restricciones ocasionadas en el contexto de conflictividad social y desastres (cierre de carreteras, aeropuertos, entre otros) pero que son necesarios para garantizar la continuidad de la preparación de alimentos en el servicio.		X		X
	El/la coordinador/a del HRT o quien haga sus veces, informa a la coordinación territorial sobre el estado de la situación, las personas albergadas, infraestructura y condiciones generales para continuar la provisión del servicio. Se utiliza el Anexo N° 03 Reporte Complementario y, además de ello, debe contar con informe de la Oficina de Defensa Civil del gobierno regional o local que corresponda.				X

## CAPÍTULO IX: DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA EL SERVICIO CENTRO DE ATENCIÓN INSTITUCIONAL - CAI FRENTE A SITUACIONES DE EMERGENCIA

El CAI realiza su intervención a través de un equipo de profesionales que cumplen labores en admisión y en los servicios de psicología, trabajo social y reeducación. La atención se efectúa en locales cedidos al Programa Nacional AURORA mediante un convenio de cooperación interinstitucional.

FASES	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA EL SERVICIO CAI FRENTE A SITUACIONES DE EMERGENCIA	Situaciones de emergencia			
		ESTADO DE EMERGENCIA	CONFLICTIVIDAD SOCIAL	EMERGENCIA SANITARIA	DESASTRES
	El/la coordinador/a del servicio CAI o quien haga sus veces, de corresponder, realiza acciones de coordinación con la contraparte del convenio que proporciona el local, con la finalidad de programar periódicamente la limpieza, mantenimiento y desinfección de los ambientes.			X	
PREVIA	<p>El personal del CAI:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Elabora un directorio de los usuarios que contenga datos personales, teléfono y correo electrónico.</li> <li>– Establece contacto con cada usuario para informar y acordar el cronograma, la modalidad y el horario de las sesiones, cuando la emergencia conlleva la dificultad para brindar la atención de manera regular en el local.</li> <li>– Tiene un registro del estado de cada usuario para asegurar la continuidad del servicio durante la emergencia. En el registro se especifican los casos nuevos sin atención y con citación, los pendientes de evaluación psicológica, en terapia individual, en terapia de grupo y para evaluación de riesgo.</li> </ul>	X	X	X	X
	El/la coordinador/a del servicio CAI o quien haga sus veces, de corresponder, establece contacto con la contraparte que proporciona el local para el cumplimiento de las indicaciones o levantamiento de las observaciones del INDECI. En el caso de no obtener una respuesta favorable, informa dicha situación al/la Coordinador/a Territorial.				X

	<p>El/la coordinador/a del servicio CAI o quien haga sus veces, frente a la pérdida de energía eléctrica y agua, coordina y establece estrategias para continuar con la atención. Establece las coordinaciones necesarias con el/la Coordinador Territorial a fin de gestionar con la Unidad de Administración, los recursos y medios logísticos necesarios para afrontar la situación de emergencia.</p> <p>Frente a la pérdida de conexión del servicio de telefonía e internet, coordina y establece estrategias para continuar con la atención. Establece las coordinaciones necesarias con el/la Coordinador Territorial a fin de gestionar con la Unidad de Tecnologías de la Información, los recursos y medios logísticos necesarios para afrontar la situación de emergencia.</p>	X	X	X	X
	<p>En el caso que el usuario se encuentre en la etapa de egreso y haya cumplido con los objetivos del programa de reeducación, el servicio culmina la elaboración de los documentos que correspondan para comunicar al Juzgado respectivo.</p>	X		X	X
<b>PROVISIÓN</b>	<p>Respecto al uso de las herramientas tecnológicas, el personal del CAI:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Evalúa la factibilidad de la atención de manera no presencial durante la situación de emergencia, de acuerdo a las particularidades del caso y a través de la identificación de herramientas tecnológicas que posee, conozca o se adapte mejor a los usos del usuario, considerando el marco de la protección de datos personales, la seguridad de la información y los términos de confidencialidad que exige la legislación vigente.</li> <li>– Establece contacto con el usuario mediante llamadas telefónicas, video llamadas u otro medio, con el propósito de verificar su situación y las condiciones en la que se encuentra.</li> <li>– Solicita al usuario su consentimiento para realizar una atención no presencial cuando corresponda, explicándole la forma de las sesiones durante la situación de emergencia, los medios tecnológicos de contacto, los mecanismos para el intercambio de la información y las características del ambiente para la conexión bajo dicha modalidad.</li> <li>– Garantiza la atención interdisciplinaria al usuario mediante la coordinación, discusión y seguimiento del caso con el/la profesional que se encuentre en la modalidad de teletrabajo, para ello puede emplear medios tecnológicos cuando corresponda.</li> <li>– Si se programan sesiones reeducativas grupales bajo alguna plataforma virtual, se deben tomar las medidas que correspondan para evitar el riesgo de la vulneración</li> </ul>	X	X	X	X

de las disposiciones sobre protección de los datos personales e identidad de los participantes.				
El personal del CAI se comunica con el usuario para verificar el estado de su salud física y mental en relación con la emergencia. Asimismo, se debe evaluar si resulta viable retomar la intervención presencial.			X	X
Las acciones de evaluación para elaborar informes psicológicos y sociales, se realizan de forma presencial y atendiendo de manera directa al usuario, observando lo estipulado en el “Protocolo de Actuación del Centro de Atención Institucional”.	X	X	X	X
La entrevista en la etapa de egreso para constatar el cumplimiento de los objetivos del proceso reeducativo, se realiza preferentemente de manera presencial, teniendo en cuenta las medidas de seguridad que correspondan al tipo de emergencia.	X	X	X	X
La persona responsable de admisión o quien haga sus veces, se contacta con las/os administradoras/es de los Juzgados que correspondan, para conocer la plataforma y mesa de partes virtual habilitada durante la situación de emergencia, a fin de informar el estado de los casos derivados. También comunica el correo electrónico del CAI a los juzgados con los que coordina, para la recepción de documentos.	X	X	X	X
En la apertura de la “Ficha de Registro de Casos del Centro de Atención Institucional - CAI”, se pueden utilizar tecnologías de la información y comunicación como video llamadas o videoconferencias, evitando redundar en datos que pueden ser recogidos en las resoluciones de los juzgados y que son accesibles a través del sistema de consultas de expedientes judiciales en línea del Poder Judicial.	X	X	X	X
Si durante la intervención el servicio de psicología detecta factores de riesgo en la pareja o ex pareja del usuario, informa al coordinador o la coordinadora del CAI mediante correo electrónico para su comunicación al Juzgado y CEM que correspondan, según la vía habilitada durante la situación de emergencia.	X	X	X	X
El servicio social del CAI:  – Realiza seguimiento al cumplimiento del usuario de las medidas de protección y/o sentencia, mediante alguna de las tecnologías de la información y comunicación.  – Comunica inmediatamente al CEM correspondiente para la protección de la persona afectada y al Juzgado respectivo para que establezca las medidas que	X	X	X	X

	correspondan, si se identifica algún incumplimiento o se determina la presencia de factores de riesgo severo o moderado en contra de la pareja o expareja. Para tal efecto, utiliza la vía habilitada por dichas dependencias durante la situación de emergencia.				
	El servicio de reeducación habilita un correo electrónico o aplicativo de mensajería instantánea, con el objetivo de absolver dudas y/o consultas de los participantes y remitir material para complementar lo trabajado en las sesiones.	X	X	X	X
<b>POSTERIOR</b>	El personal del CAI				
	– Revisa la situación de cada usuario y la etapa en la que se encuentra.				
	– Establece un plan de acciones orientado a restablecer el servicio luego de la fase crítica de la conflictividad social.	X	X	X	X
	– Comunica a cada usuario el reinicio de la atención de manera presencial y la fecha que debe asistir al local, si se ha realizado una intervención virtual.				
	La persona responsable de admisión o quien haga sus veces, comunica a los juzgados y otras instituciones con las que coordina el CAI, el reinicio de las actividades de manera regular.	X	X	X	X

## BIBLIOGRAFÍA

- Ávila-Toscano, J.H. & Marengo-Escuderos, A. (2014). Riesgo de Desastres y Gestión del Riesgo desde un marco social de análisis. En J.H. Ávila-Toscano (Ed.). Política Pública de Gestión del Riesgo de Desastres en Colombia. Análisis de la Ley 1523 de 2012 en territorios del Caribe afectados por desastres invernales (pp. 29- 48). Ediciones CUR.
- Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - CENEPRED-CIGRID/Región Ica (2009). Desastres por eventos naturales y antrópicos.
- Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres (2015). Informe de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación de la Política y Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres: Gestión Prospectiva y Reactiva.
- Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres- (2015). Manual para la Evaluación de Riesgos originados por Fenómenos Naturales.
- Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres (2015). Guía Metodológica para la Evaluación de los Efectos Socioeconómicos y Ambientales Ocasionados por las Emergencias, en el Ámbito Subnacional.
- Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres (2016). Guía Metodológica para elaborar el Plan de Prevención y Reducción de Riesgo de Desastres en los tres niveles de gobierno.
- Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres (2014). Manual para la evaluación de riesgos inducidos por acción humana.
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2017). Guía para el Planeamiento Institucional.
- Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas (2006). Libro blanco de la Defensa Nacional.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2003). Manual para la evaluación del impacto socioeconómico y ambiental de los desastres. CEPAL.

- Comunidad Andina (2018). Glosario de términos y conceptos de la gestión del riesgo de desastres para los países miembros de la Comunidad Andina, Decisión 825.
- Defensoría del Pueblo (2022). Reporte de conflictos sociales N° 226.
- Defensoría del Pueblo (2020) Participación de las mujeres en procesos de diálogo para resolver conflictos sociales. Informe Defensorial N° 185.
- Defensoría del Pueblo - Adjuntía para los Derechos de la Mujer (2017). La presencia de las mujeres en los conflictos sociales y la afectación a sus derechos.
- Defensoría del Pueblo (2013). Intervención humanitaria en situaciones de violencia en conflictos sociales. Serie Informes de Adjuntía - Informes N° 001-2013-DP/APCSG.
- Demuner, M., Becerril, O. & Ibarra, M. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. Nósis. Revista de ciencias sociales, 27(53-2), 61-77.
- Ferradas, P. (2015). La memoria es también provenir: Historia mundial de los desastres. Soluciones Prácticas.
- Fundación “La Caixa” (2008). Guía práctica de reducción del riesgo de desastres para organizaciones humanitarias y de desarrollo.
- Universidad de Chile (2020). Género y Reducción del Riesgo de Desastres: Acercamiento a Nivel Local.
- Inter-Agency Standing Committee-IASC (1999). Protección de las personas afectadas por los desastres naturales.
- Instituto de Estudios sobre Conflictos y Acción Humanitaria (2013). ¿Es posible una ayuda humanitaria basada en derechos? Reflexiones sobre el enfoque basado en derechos humanos en la acción humanitaria.
- Instituto Nacional de Defensa Civil (2020). Lineamientos para la implementación para el proceso de preparación y formulación de los planes de preparación en los tres niveles de gobierno.

- Instituto Nacional de Defensa Civil (2018). Lineamientos para la respuesta. Proceso de gestión del riesgo de desastres.
- Instituto Nacional de Defensa Civil (2017). Manual de Gestión Inclusiva del Riesgo de Desastres.
- Instituto Nacional de Defensa Civil (2017). Base Datos de Emergencias y Daños en el 2017.
- Instituto Nacional de Defensa Civil (2017). Estadística de emergencia: Serie cronológica: 2003-2014.
- Instituto Nacional de Defensa Civil (2015). Guía para la Implementación del Sistema de Alerta Temprana Comunitario.
- Instituto Nacional de Defensa Civil (2010). Terminología de Defensa Civil. Instituto Nacional de Defensa Civil - Dirección Nacional de Educación y Capacitación.
- Instituto Nacional de Defensa Civil (2006). Manual Básico para la Estimación del Riesgo. INDECI.
- Instituto Nacional de Defensa Civil (2006). Programa de Capacitación para la Estimación del Riesgo – PCER.
- Instituto Nacional de Defensa Civil (2005). Guía Marco de la Elaboración del Plan de Contingencia.
- Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres. Glosario de Términos.
- Ministerio del Interior y Seguridad Pública de Chile (2011). Reducción del Riesgo de Desastre con Enfoque de Género. Género, Desastres y Gestión. Programa de Mejoramiento de la Gestión Sistema de Equidad de Género.
- Ministerio Público (2019). Protocolo del Ministerio Público para la atención de víctimas del delito de trata de personas, en situación de tráfico ilícito de migrantes y víctimas de delitos en el contexto de la migración.

- Oficina de Naciones Unidas para la Coordinación de Asuntos Humanitarios (2017). Perú: Situación humanitaria - Temporada de lluvias con fenómeno El Niño Costero.
- Organización Panamericana de la Salud (2000). Los desastres naturales y la protección de la salud.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). *Resolución Ministerial 320-2021-PCM del 31 de diciembre de 2021. Por lo cual se aprueban los Lineamientos para la Gestión de la Continuidad Operativa y la Formulación de los Planes de Continuidad Operativa de los tres niveles de gobierno.*
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Decreto Supremo 004-2013-PCM del 9 de enero de 2013. Por lo cual aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.*
- PROTECT II (2012). Competencias para la Evaluación del Riesgo y Gestión de la Seguridad para la protección de las Víctimas de Alto Riesgo. Viena: Women Against Violence Europe.
- Real Academia Española: *Diccionario de la lengua española*, 23.ª ed., [versión 23.7 en línea].
- Rosas, J. y Sánchez, A. (2019). El alcance de los enfoques de vulnerabilidad y pobreza para la definición de la población objetivo en programas sociales. *Gestión y política pública*, 28(2), 351-376. Epub 30 de mayo de 2020.
- Instituto Nacional de Defensa Civil y Programa de Preparación ante Desastres del Departamento de Ayuda Humanitaria y Protección Civil de la Comisión Europea (2012). *La Gestión del riesgo de Desastres en el Perú*, Documento País Perú.
- Secretaría General de la Comunidad Andina (2018). *Glosario de términos y conceptos de la gestión del riesgo de desastres para los países miembros de la Comunidad Andina.*
- SINPAD-INDECI (2017): *Emergencias y Daños Producidos por el Niño Costero al 07 de agosto del 2017.*

## ANEXOS

### ANEXO 01: GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de la presente Guía, se deben tener en cuenta las siguientes definiciones:

#### 1. **Afectadas/os**<sup>46</sup>

Personas que resultan perjudicadas, o damnificadas directa o indirectamente, por una emergencia, desastre o suceso peligroso, y que, como consecuencia han sufrido daño o perjuicio a su salud o en sus bienes, u otros efectos. Incluye a las personas evacuadas, desplazadas, reubicadas o que han padecido daños directos en sus medios de vida o bienes económicos, físicos, sociales, culturales y/o ambientales.

#### 2. **Asistencia humanitaria**<sup>47</sup>

Es el conjunto de acciones oportunas, adecuadas y temporales que ejecutan las entidades integrantes del Sistema Nacional de Gestión de Riesgos de Desastres SINAGERD en el marco de sus competencias y funciones, para aliviar el sufrimiento, garantizar la subsistencia, proteger los derechos y defender la dignidad de las personas damnificadas y afectadas por los desastres.

#### 3. **Capacidad de respuesta**<sup>48</sup>

Es la acción tomada en base al conocimiento adquirido y a las habilidades desarrolladas que potencian a los servicios para comprender y actuar efectivamente; se relaciona con el desempeño, la velocidad y la coordinación con que las acciones son implementadas y periódicamente revisadas.

#### 4. **Conflicto social**<sup>49</sup>

El conflicto social debe ser entendido como un proceso complejo en el cual sectores de la sociedad, el Estado y las empresas perciben que sus objetivos, intereses, valores o necesidades son contradictorios y esa contradicción puede derivar en violencia. El conflicto es inherente a la vida. Es una característica natural e inevitable de la existencia humana y de la interacción social. Conflicto

---

<sup>46</sup> Adaptado del Glosario de Términos y Conceptos de la Gestión del Riesgo de Desastres para los países miembros de la Comunidad Andina. Decisión 825. Recuperado de: <https://www.comunidadandina.org/StaticFiles/2018619133838GlosarioGestionDeRiesgoSGCA.pdf> el 31 de octubre de 2023.

<sup>47</sup> Resolución Ministerial N° 0292-2013-PCM, que aprueba la Directiva N° 001-2013-PCM/SINAGERD para la Asistencia Humanitaria Internacional ante Desastres de Gran Magnitud.

<sup>48</sup> Adaptado de Demuner, M., Becerril, O. & Ibarra, M. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Noesis. Revista de ciencias sociales*, Recuperado de: <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4> el 31 de octubre de 2023.

<sup>49</sup> Defensoría del Pueblo (2022). Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad. Reporte de conflictos sociales N° 226.

y violencia no son lo mismo. La violencia es la manifestación destructiva del conflicto social mientras que la conflictividad social es entendida como un conjunto de conflictos en oposición o desacuerdo.

## **5. Coordinación<sup>50</sup>**

Disposición armónica, funcional y ordenada de los esfuerzos de un grupo para dar unidad de acción con vistas a conseguir un objetivo común. Es un medio para articular mejor las relaciones de gobierno del Estado, entre instancias de gobierno y con la sociedad civil. La coordinación en los servicios implica la acción concertada y articulada mediante la cual se comparte información y definen estrategias para el logro de los objetivos propuestos.

## **6. Declaratoria de Estado de Emergencia<sup>51</sup>**

Estado de excepción decretado por el/la Presidente de la República, con acuerdo del Consejo de Ministros, ante un peligro inminente o la ocurrencia de un desastre, perturbación de la paz o del orden interno cuyo impacto genere graves circunstancias que afecten la vida de la nación, sobrepasando la capacidad de respuesta del Gobierno Regional o Nacional. Tiene por finalidad ejecutar acciones inmediatas y necesarias en salvaguarda de la vida e integridad de las personas y el patrimonio público y privado. Se aprueba mediante Decreto Supremo por un plazo que no podrá exceder de sesenta (60) días calendario pudiendo ser prorrogado.

## **7. Desastre<sup>52</sup>**

Conjunto de daños y pérdidas, en la salud, fuentes de sustento, hábitat físico, infraestructura, actividad económica y medio ambiente, que ocurre a consecuencia del impacto de un peligro o amenaza cuya intensidad genera graves alteraciones en el funcionamiento de las unidades sociales, sobrepasando la capacidad de respuesta local para atender eficazmente sus consecuencias, pudiendo ser de origen natural o inducido por la acción humana.

### **7.1. Desastre natural<sup>53</sup>**

Es generado por un fenómeno natural, como terremoto, maremoto, inundación, deslizamiento, aluviones y sequía entre otros.

---

<sup>50</sup> Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

<sup>51</sup> Adaptado del Decreto Supremo N° 074-2014-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Norma Complementaria sobre la Declaratoria de Estado de Emergencia por Desastre o Peligro Inminente, en el marco de la Ley N° 29664, del Sistema Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres - SINAGERD.

<sup>52</sup> Numeral 2.6 del artículo 2 del Reglamento de la Ley N° 29664, que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, aprobado por Decreto Supremo N° 048-2011-PCM.

<sup>53</sup> Instituto Nacional de Defensa Civil (2006). Manual Básico para la Estimación del Riesgo.

## 7.2. Desastre por la acción humana<sup>54</sup>

Es aquel que es generado por la actividad humana sobre la naturaleza (aire, agua y tierra) y sobre la población, que ponen en grave peligro la integridad física y la calidad de vida (contaminación ambiental, deterioro del suelo y de la capa de ozono entre otros); incluye el desastre tecnológico que es aquel que deviene de la manipulación de equipos y/o elementos peligrosos que causen daño ambiental, a la salud al componente socioeconómico y a la infraestructura de una nación (derrame de petróleo, explosión de tuberías de gas, incendios forestales etc.).

## 8. Emergencia<sup>55</sup>

Situación de peligro o desastre que requiere una acción inmediata. Referida al estado de daños sobre la vida, el patrimonio y el medio ambiente ocasionados por la ocurrencia de un fenómeno natural o inducido por la acción humana que altera el normal desenvolvimiento de los servicios de la zona afectada.

Niveles de emergencia<sup>56</sup>: La atención de emergencias y daños por desastres se clasifican en 5 niveles de la siguiente manera:

- Niveles 1, 2, 3. Tienen alcance local y regional. Comprende aquellas situaciones que son atendidas directamente por los Gobiernos Locales o el Gobierno Regional, con sus propios recursos disponibles.
- Nivel 4. Intervención del Gobierno Nacional. Comprende aquellos niveles de impacto de desastres, que superan la capacidad de respuesta regional y sustentan la Declaratoria de Estado de Emergencia. En este caso, interviene el Gobierno nacional con los recursos nacionales disponibles y con la coordinación del INDECI.
- Nivel 5. De gran magnitud. Comprende aquellos niveles impactos de desastres, cuya magnitud o circunstancias afecten la vida de la Nación, y supere o pueda superar la capacidad de respuesta del país y sustentan la Declaratoria de Estado de Emergencia Nacional. Interviene el Gobierno Nacional con los recursos nacionales disponibles y, de ser necesario, con el apoyo de la ayuda internacional. En este caso, el INDECI coordina y conduce las operaciones de Respuesta y Rehabilitación.

---

<sup>54</sup> Instituto Nacional de Defensa Civil (2006). Adaptado del Manual Básico para la Estimación del Riesgo. Recuperado de: [http://bvpad.indeci.gob.pe/doc/pdf/esp/doc319/doc319\\_contenido.pdf](http://bvpad.indeci.gob.pe/doc/pdf/esp/doc319/doc319_contenido.pdf) el 31 de octubre de 2023.

<sup>55</sup> Real Academia Española. <https://dle.rae.es/emergencia>

<sup>56</sup> Resolución Ministerial N° 287-2022-MIMP que aprueba el Plan de Contingencia del sector mujer y poblaciones vulnerables ante bajas temperaturas.

## 9. Evacuación<sup>57</sup>

Traslado temporal de personas y bienes a lugares más seguros antes, durante o después de estados de emergencia por conflictividad social, emergencia sanitaria y/o desastres con el fin de protegerlos. Las evacuaciones deben ser establecidas a través de planes que, a priori, permitan identificar áreas en las que se pueda asegurar la salvaguarda tanto de las personas como de los bienes y las opciones de alojamiento, ya sea en el lugar del que fueron evacuados al constatar que es seguro o en el espacio al que fueron evacuados.

## 10. Evaluación de Riesgos<sup>58</sup>

Componente del procedimiento técnico del análisis de riesgos, el cual permite calcular y controlar los riesgos, previa identificación de los peligros y análisis de las vulnerabilidades, recomendando medidas de prevención y/o reducción del riesgo de desastres y valoración de riesgos.

## 11. Intervención policial<sup>59</sup>

Es una atribución inherente de la Policía Nacional del Perú en el ámbito de sus funciones, atribuciones y competencias con la finalidad de controlar un incidente, emergencia o crisis.

## 12. Peligro<sup>60</sup>

Es la probabilidad de ocurrencia de un fenómeno natural o inducido por la acción humana, potencialmente dañino, de una magnitud dada, en una zona o localidad conocida, que puede afectar un área poblada, infraestructura física y/o el medio ambiente.

## 13. Peligro Inminente<sup>61</sup>

Fenómeno de origen natural o inducido por la acción humana, con alta probabilidad de ocurrir y de desencadenar un impacto de consecuencias significativas en la población y su entorno de tipo social, económico y ambiental debido al nivel de deterioro acumulado en el tiempo y que las condiciones de éstas no cambian.

---

<sup>57</sup> Adaptado del Glosario de Términos y Conceptos de la Gestión del Riesgo de Desastres para los países miembros de la Comunidad Andina. Decisión 825. Recuperado de: <https://www.comunidadandina.org/StaticFiles/2018619133838GlosarioGestionDeRiesgoSGCA.pdf> el 31 de octubre de 2023.

<sup>58</sup> Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres – CENEPRED Recuperado de: <https://dimse.cenepred.gob.pe/simse/cenepred/docs/glosario-terminos-grd-cenepred.pdf> el 02 de abril de 2024.

<sup>59</sup> Inciso c. del artículo 3 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1186, Decreto Legislativo que regula el uso de la fuerza por parte del personal de la Policía Nacional del Perú, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2016-IN.

<sup>60</sup> Instituto Nacional de Defensa Civil (2006). Manual Básico para la Estimación del Riesgo. Recuperado de: [http://bvpad.indeci.gob.pe/doc/pdf/esp/doc319/doc319\\_contenido.pdf](http://bvpad.indeci.gob.pe/doc/pdf/esp/doc319/doc319_contenido.pdf) el 31 de octubre de 2023.

<sup>61</sup> Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres. Glosario de Términos. Recuperado de: <https://dimse.cenepred.gob.pe/simse/cenepred/docs/glosario-terminos-grd-cenepred.pdf> el 31 de octubre de 2023.

#### **14. Plan de contingencia**

Son los procedimientos específicos preestablecidos de coordinación, alerta, movilización y respuesta ante la ocurrencia o inminencia de un evento particular para el cual se tiene escenarios definidos. Se emite a nivel nacional, regional y local.<sup>62</sup>

La Ley N° 28551 establece en su artículo 3 lo siguiente: “Todas las personas naturales y jurídicas de derecho privado o público que conducen y/o administran empresas, instalaciones, edificaciones y recintos tienen la obligación de elaborar y presentar, para su aprobación ante la autoridad competente, planes de contingencia para cada una de las operaciones que desarrollen.” Por tanto, se encuentran obligadas a elaborar su plan de contingencias todas las personas naturales y jurídicas que conducen y/o administran instalaciones.<sup>63</sup>

#### **15. Persona en condición de vulnerabilidad<sup>64</sup>**

Son las personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas o culturales, se encuentren con especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico. Pueden constituir causas de vulnerabilidad, entre otras, las siguientes: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o a minorías, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género, la orientación sexual y la privación de libertad.

#### **16. Primera respuesta<sup>65</sup>**

Es la intervención más temprana posible, de las organizaciones especializadas, en la zona afectada por una emergencia o desastre, con la finalidad de salvaguardar vidas y daños colaterales.

#### **17. Preparación<sup>66</sup>**

Conocimientos y capacidades que desarrollan los gobiernos, las organizaciones de respuesta y recuperación, las comunidades y las personas para prever,

---

<sup>62</sup> Numeral 2.16 del artículo 2 del Reglamento de la Ley N° 29664, que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, aprobado por Decreto Supremo N° 048-2011-PCM.

<sup>63</sup> Instituto Nacional de Defensa Civil (2005). Guía Marco de la Elaboración del Plan de Contingencia, Versión 1.0. Recuperado de: [http://www.pqsperu.com/Descargas/HSE/Guia\\_para\\_la\\_elaboracion\\_de\\_un\\_plan\\_de\\_contingencia.pdf](http://www.pqsperu.com/Descargas/HSE/Guia_para_la_elaboracion_de_un_plan_de_contingencia.pdf) el 31 de octubre de 2023.

<sup>64</sup> Inciso 2. del artículo 4 del Reglamento de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2016-MIMP.

<sup>65</sup> Numeral 2.17 del artículo 2 del Reglamento de la Ley N° 29664, que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, aprobado por Decreto Supremo N° 048-2011-PCM, aprobado por Decreto Supremo N° 048-2011-PCM.

<sup>66</sup> Glosario de Términos y Conceptos de la Gestión del Riesgo de Desastres para los países miembros de la Comunidad Andina. Decisión 825. Recuperado de: <https://www.comunidadandina.org/StaticFiles/2018619133838GlosarioGestionDeRiesgoSGCA.pdf> el 31 de octubre de 2023.

responder y recuperarse de forma efectiva de los impactos de desastres probables, inminentes o presentes.

**18. Prevención<sup>67</sup>:** Actividades y medidas encaminadas a evitar los riesgos de desastres existentes y nuevos.

**19. Proceso de Respuesta<sup>68</sup>**

Proceso constituido por el conjunto de acciones y actividades, que se ejecutan ante una emergencia o desastre, inmediatamente de ocurrido éste, así como ante la inminencia del mismo.

**20. Respuesta<sup>69</sup>**

Está constituida por el conjunto de acciones y actividades, que se ejecutan durante un desastre o inmediatamente ocurrido éste, así como ante la inminencia del mismo, a fin de garantizar una adecuada y oportuna atención de las personas afectadas y damnificadas, así como la rehabilitación de los servicios básicos.

**21. Reducción del Riesgo de desastres<sup>70</sup>**

Acción orientada a la prevención de nuevos riesgos de desastres y a la reducción de los existentes, a la gestión del riesgo residual, todo lo que contribuye a fortalecer la resiliencia y, por consiguiente, al logro del desarrollo sostenible.

**22. Riesgo de Desastre<sup>71</sup>**

Es la probabilidad de que la población y sus medios de vida sufran daños y pérdidas a consecuencia de su condición de vulnerabilidad y el impacto de un peligro.

---

<sup>67</sup> Glosario de Términos y Conceptos de la Gestión del Riesgo de Desastres para los países miembros de la Comunidad Andina. Decisión 825. Recuperado de:

<https://www.comunidadandina.org/StaticFiles/2018619133838GlosarioGestionDeRiesgoSGCA.pdf> el 18 de junio de 2023.

<sup>68</sup> Instituto Nacional de Defensa Civil (2018) Lineamientos para la respuesta. Proceso de gestión del riesgo de desastres.

Recuperado de: [https://portal.indeci.gob.pe/wp-content/uploads/2018/10/LINEAMIENTOS\\_PARA\\_LA\\_RESPUESTA\\_2.pdf](https://portal.indeci.gob.pe/wp-content/uploads/2018/10/LINEAMIENTOS_PARA_LA_RESPUESTA_2.pdf) el 31 de octubre de 2023.

<sup>69</sup> Numeral 5.4.6 de la Directiva N° 002-2018-MIMP, "Acciones de primera respuesta del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables – MIMP, ante situaciones de emergencia o desastre e nivel 4 o 5", aprobada mediante Resolución Ministerial N° 080-2018-MIMP.

<sup>70</sup> Glosario de Términos y Conceptos de la Gestión del Riesgo de Desastres para los países miembros de la Comunidad Andina. Decisión 825. Recuperado de:

<https://www.comunidadandina.org/StaticFiles/2018619133838GlosarioGestionDeRiesgoSGCA.pdf> el 31 de octubre de 2023.

<sup>71</sup> Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres – CENEPRED Recuperado de: <https://dimse.cenepred.gob.pe/simse/cenepred/docs/glosario-terminos-grd-cenepred.pdf> el 02 de abril de 2024.

### **23. SINAGERD<sup>72</sup>**

Sistema Nacional de Gestión de Riesgos de Desastres, es un sistema interinstitucional sinérgico, descentralizado y transversal y participativo, con la finalidad de identificar y reducir los riesgos asociados a peligros o minimizar sus efectos, así como evitar la nueva generación de riesgos y preparación y atención ante situaciones de emergencias o desastres mediante el establecimiento de principios, lineamientos de política, componentes, procesos e instrumentos de la gestión de riesgos de desastres

### **24. Vulnerabilidad<sup>73</sup>**

Es un concepto utilizado en distintos campos del conocimiento con diferentes connotaciones; sin embargo, de manera general puede ser definida como las características de una persona o grupo y su situación, que influyen en su capacidad de anticipar, lidiar, resistir y recuperarse del efecto de una amenaza. La vulnerabilidad tiene dos dimensiones, una externa referida a los riesgos a los cuales un individuo u hogar se encuentran expuestos; y otra interna que alude a estar indefenso, carente de recursos para enfrentar los riesgos sin mayor pérdida.

---

<sup>72</sup> Instituto Nacional de Defensa Civil (2015). Guía para la Implementación del Sistema de Alerta Temprana Comunitario. Recuperado el: <http://bvpad.indeci.gob.pe/doc/pdf/esp/doc2617/doc2617-contenido.pdf> el 31 de octubre de 2023.

<sup>73</sup> Tomado de Jarumy R. *El alcance de los enfoques de vulnerabilidad y pobreza para la definición de la población objetivo en programas sociales*. Recuperado de: <http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/ojside/index.php/gvpp/article/view/623/155> el 31 de octubre de 2023.

## ANEXO 02: REPORTE PRELIMINAR

(INDICAR TIPO DE SITUACIÓN DE EMERGENCIA: ESTADO DE EMERGENCIA, CONFLICTIVIDAD SOCIAL, EMERGENCIA SANITARIA O DESASTRES)

**FECHA Y HORA:**

**SERVICIO QUE REPORTA:**

**COORDINADOR/A QUE REPORTA:**

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	TELÉFONO

1. **HECHOS: DESCRIBIR LA SITUACIÓN DE EMERGENCIA, PERSONAS AFECTADAS Y SU REPERCUSIÓN EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO.**

--

2. **UBICACIÓN DEL DESASTRE: DISTRITO, PROVINCIA, DEPARTAMENTO.**

<b>DISTRITO (anexo, caserío, otros)</b>	
<b>PROVINCIA</b>	
<b>DEPARTAMENTO</b>	

3. **EVALUACIÓN PRELIMINAR DE DAÑOS.**

### VALORACIÓN GENERAL

<b>IDENTIFICAR:</b> CAIDA DE PUENTES, DESLIZAMIENTOS, DAÑOS EN PISTAS, VIVIENDAS, CORTE DE SERVICIOS, OTROS.
--

**EN RELACIÓN CON EL SERVICIO**

<b>INFRAESTRUCTURA</b>	CARACTERÍSTICAS DEL DAÑO, SERVICIOS, MEDIOS DE COMUNICACIÓN, CONTAMINACIÓN, ETC.
<b>DEL PERSONAL</b>	REPORTAR LA CONDICIONES DE SALUD, FÍSICA Y MENTAL, PERSONAL LESIONADO, DESAPARECIDO, FALLECIDO
<b>DE LAS USUARIAS</b>	N° PERSONAS LESIONADAS, DESAPARECIDAS, FALLECIDA

4. **ACCIONES REALIZADAS: DESCRIPCIÓN CRONOLÓGICA DE LAS ACCIONES DE COORDINACIÓN CON LAS AUTORIDADES, CON EL PERSONAL, CON LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO, PRECISAR A QUÉ INSTITUCIÓN PERTENECEN Y EL TELÉFONO O MEDIO DE COORDINACIÓN.**

<b>ACCIONES</b>	<b>HORA Y DESCRIPCIÓN</b>
<b>ACCIONES DE COORDINACIÓN</b>	
<b>ACCIONES DE BÚSQUEDA Y RESCATE</b>	
<b>ACCIONES DE ATENCIÓN A LA SALUD</b>	
<b>ACCIONES DE PROTECCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS</b>	
<b>ACCIONES DE EMPADRONAMIENTO</b>	

<b>ACCIONES DE COORDINACIÓN PARA ASISTENCIA HUMANITARIA</b>	
---	--

**5. CONCLUSIONES**

**6. RECOMENDACIONES**

**7. ANEXOS**

### ANEXO 03: REPORTE COMPLEMENTARIO

(INDICAR TIPO DE SITUACIÓN DE EMERGENCIA: ESTADO DE EMERGENCIA, CONFLICTIVIDAD SOCIAL, EMERGENCIA SANITARIA O DESASTRES)

**FECHA Y HORA:**

**SERVICIO QUE REPORTA:**

**COORDINADOR/A QUE REPORTA:**

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	TELÉFONO

- 1. HECHOS: DESCRIBIR LA SITUACIÓN DE EMERGENCIA, PERSONAS AFECTADAS Y SU REPERCUSIÓN EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO. Ampliar el reporte 72 horas posteriores de ocurrido el hecho.**

--

- 2. UBICACIÓN DEL DESASTRE: DISTRITO, PROVINCIA, DEPARTAMENTO**

<b>DISTRITO (anexo, caserío, otros)</b>	
<b>PROVINCIA</b>	
<b>DEPARTAMENTO</b>	

**3. EVALUACIÓN DE DAÑOS Y NECESIDADES (EVALUACIÓN 72 HORAS DESPUÉS DE OCURRIDO EL DESASTRE)**

**VALORACIÓN GENERAL**

**IDENTIFICAR:** CAIDA DE PUENTES, DESLIZAMIENTOS, DAÑOS EN PISTAS, VIVIENDAS, CORTE DE SERVICIOS, CIERRE DE CARRETERAS, FALTA DE SERVICIOS BÁSICOS, ESPACIOS INSEGUROS, AUSENCIA DE ASISTENCIA HUMANITARIA ETC. IDENTIFICAR NECESIDADES A PARTIR DEL DESASTRE (MAQUINARIA PESADA PARA REMOVER ESCOMBROS, GRUPO ESPECIALIZADO PARA BÚSQUEDA Y RESCATE, EQUIPOS DE PROTECCIÓN, ETC.

**EN RELACIÓN CON EL SERVICIO**

<b>INFRAESTRUCTURA, MATERIALES Y EQUIPOS</b>	CARACTERÍSTICAS DEL DAÑO, SERVICIOS, MEDIOS DE COMUNICACIÓN, CONTAMINACIÓN, ETC. ESTADO DEL LOCAL, SERVICIOS BÁSICOS Y OTROS POSTERIOR A LAS 72 HORAS.
<b>OBSERVACIONES</b>	
<b>DEL PERSONAL</b>	REPORTAR LA CONDICIONES DE SALUD, FÍSICA Y MENTAL; PERSONAL LESIONADO, DESAPARECIDO, FALLECIDO. ¿EL REPORTE ACTUALIZADO DE LA CONDICIÓN DE LOS PROFESIONALES Y PERSONAS A CARGO, RECIBIERON ATENCIÓN MÉDICA? ¿FUERON ENCONTRADOS? ¿SE INCREMENTÓ EL NÚMERO DE FALLECIDOS?
<b>OBSERVACIONES</b>	
<b>DE LAS USUARIAS</b>	N° PERSONAS LESIONADAS, DESAPARECIDAS, FALLECIDAS. RESPECTO A SU SITUACIÓN DE VIOLENCIA, CUENTAN CON PROTECCIÓN, ESTÁN EN ESPACIOS SEGUROS Y PROTEGIDOS, SE MANTIENE COMUNICACIÓN CON ELLAS, ETC.

<b>OBSERVACIONES</b>	
----------------------	--

4. **ACCIONES REALIZADAS: DESCRIPCIÓN CRONOLÓGICA DE LAS ACCIONES DE COORDINACIÓN CON LAS AUTORIDADES, CON EL PERSONAL, CON LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO, PRECISAR A QUÉ INSTITUCIÓN PERTENECEN Y EL TELÉFONO O MEDIO DE COORDINACIÓN. ACTUALIZAR ESTE ÍTEM.**

<b>ACCIONES</b>	<b>HORA Y DESCRIPCIÓN</b>	<b>EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES COMPLEMENTARIAS (RESULTADOS)</b>
<b>ACCIONES DE COORDINACIÓN</b>		
<b>ACCIONES DE BÚSQUEDA Y RESCATE</b>		
<b>ACCIONES DE ATENCIÓN A LA SALUD</b>		
<b>ACCIONES DE PROTECCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS</b>		
<b>ACCIONES DE EMPADRONAMIENTO</b>		
<b>ACCIONES DE COORDINACIÓN PARA ASISTENCIA HUMANITARIA (ALIMENTACIÓN, HIGIENE, ALBERGUES TEMPORALES, SEGURIDAD)</b>		
<b>ACCIONES DE COORDINACIÓN PARA VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA CCSS</b>		

5. **EVOLUCIÓN DEL DAÑO Y DE LAS ACCIONES DE RESPUESTA**
6. **CONCLUSIONES**
7. **RECOMENDACIONES**
8. **ANEXOS (fotos)**