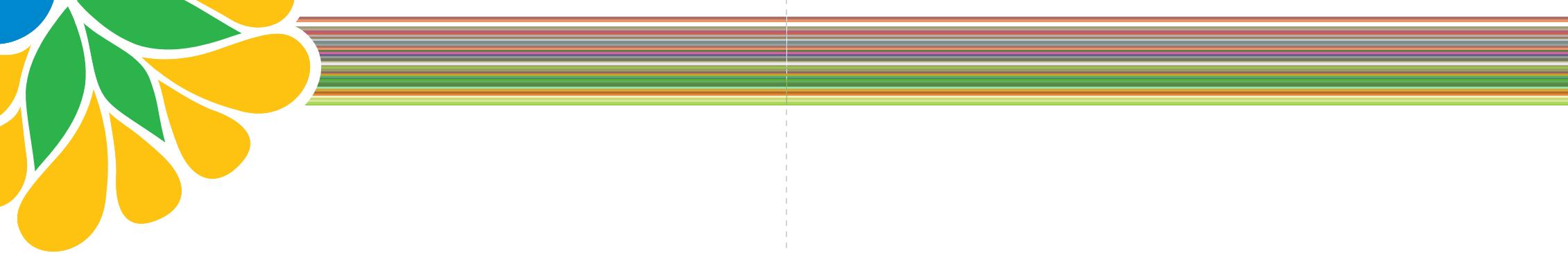


el **abc** *de la atención con calidad a la violencia contra la mujer.*

**Guía para proveedoras y proveedores
de servicios públicos
Región Puno**





el abc

de la atención con calidad a la violencia contra la mujer:

Guía para proveedoras y proveedores
de servicios públicos
Región Puno

 **Manuela Ramos**
Una apuesta por la igualdad

 **Intercambio
y solidaridad Red**

 **Bizkaiko Foru
Aldundia
Diputación
Foral de Bizkaia**



El ABC de la atención de calidad a la violencia contra la mujer: Guía para proveedoras y proveedores de servicios públicos. Región Puno

Hecho en el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú No. 2013-07869

De esta edición:

©Movimiento Manuela Ramos

Juan Pablo Fernandini 1550, Pueblo Libre, Lima 21, Perú

Teléfono (51 1) 423 8840

postmast@manuelra.org.pe

www.manuela.org.pe

Contenido original a cargo del Programa de Derechos Sexuales y Reproductivos.

Corregido y aumentado por: Programa Derecho a una vida libre de violencia.

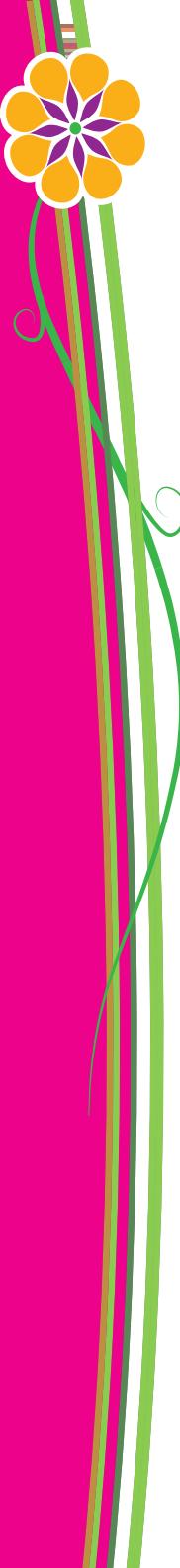
Diseño y Diagramación: Ymagino Publicidad S.A.C.

Ilustraciones:

Impresión de 500 ejemplares

Peru, Mayo 2013

La reimpresión de este material ha sido posible gracias al apoyo de la Fundación InteRed y Diputación Foral de Biskaya. En el marco del proyecto: Promoción del respeto y ejercicio del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia.



I. Presentación

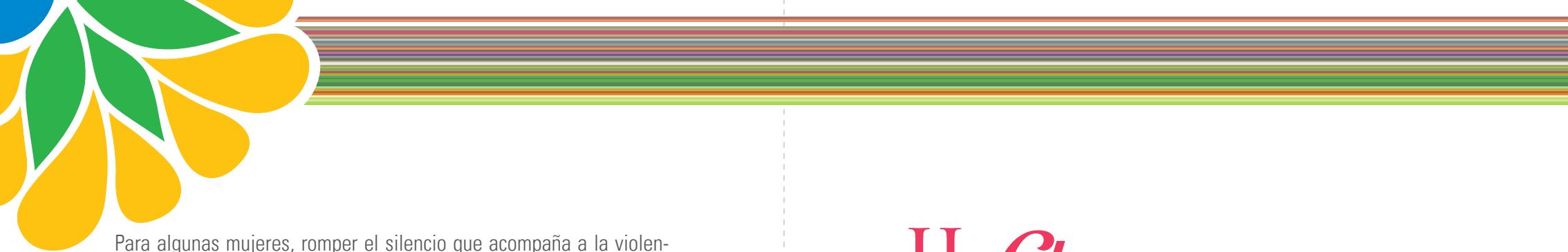
Este documento tiene como objetivo que el mayor número posible de proveedores de servicios de atención a la violencia basada en género, conozca algunos conceptos básicos sobre la violencia hacia la mujer así como las normas institucionales, los recursos y las respuestas que deben proveer los servicios públicos a las mujeres afectadas.

Para prevenir, detectar y atender la violencia familiar, es necesario reconocer que se trata de un problema social de grandes dimensiones. Sus consecuencias ponen en riesgo la salud e incluso la vida de los grupos que están más expuestos en función de su sexo, edad y condiciones físicas: mujeres, niñas, niños, ancianas, ancianos y personas discapacitadas.

Según la ENDES 2012 en la región de Puno, sólo el 23.5% de mujeres agredidas solicitó ayuda a una institución, de ellas el 60.7 acudió a una Comisaría, el 10.8% a una Defensoría Municipal - DEMUNA, el 33.3% a los Juzgados y el 28.9% a las Fiscalías.

Consideramos importante que proveedoras y proveedores de servicios reconozcan que en general para las mujeres, dar la cara no es nada fácil. La vergüenza y la ausencia o ineficiencia de las respuestas institucionales, son algunos de los múltiples obstáculos que perpetúan la violencia que forma parte de su vida cotidiana y de su vida familiar.





Para algunas mujeres, romper el silencio que acompaña a la violencia familiar es un camino que se inicia con el reconocimiento de su existencia, sus manifestaciones y repercusiones en su vida, la de sus familias y la sociedad. Para otras, romper el silencio es una ruta hacia la libertad que empieza a concretarse cuando alguien tiene la capacidad y la voluntad de querer escucharlas, sin juzgarlas, en un entorno de confianza y confidencialidad.

Cada día en los servicios públicos con atención a las mujeres, tenemos la oportunidad de convertir las normas, protocolos de atención y recursos institucionales en una oportunidad para que las mujeres ejerzan sus derechos con libertad y dignidad, en particular el derecho a vivir una vida sin violencia.

II. *Algunos conceptos generales*

Para abordar el problema de la violencia contra las mujeres es necesario entenderla desde un enfoque de género y de derechos humanos. Para ello revisaremos algunos conceptos que nos serán de utilidad:

SEXO

Son las características genéticas, fisiológicas, biológicas y anatómicas que indican si una persona es hombre o mujer.

GÉNERO

El género es una categoría de análisis que hace referencia a las relaciones de poder que se establecen entre mujeres y hombres; y tiene que ver con los comportamientos, roles, posibilidades, oportunidades distintas a cada sexo, entre otros; es decir, determina las diferencias culturalmente establecidas y aceptadas, asignadas según las diferencias biológicas entre hombres y mujeres.



A partir de estas variantes se estructura la manera de actuar en la vida social; empieza a adquirirse estructuras simbólicas de identidad, representaciones, actitudes, valores y normas. El género, por ser una construcción social y cultural, puede ser transformado.

GÉNERO Y VIOLENCIA HACIA LA MUJER

Por lo general, los patrones culturales en nuestro país establecen que la violencia es “normal” en las relaciones de pareja. Por esta razón, gran número de víctimas y de agresores no consideran que su relación sea violenta, a pesar de la presencia de maltrato físico, psicológico y de abuso sexual.

De la misma manera los proveedores de servicios de atención a la violencia basada en género, consideran “natural” la violencia que sufren las mujeres al minimizar o prestar escasa atención a los hechos violentos que ellas padecen.

GÉNERO Y PODER

El poder es una relación omnipresente en la vida de las personas, actúa en todos los aspectos de la vida humana y, por lo tanto, no reside sólo en instituciones o estructuras, sino que se crea y se recrea en la compleja red de relaciones sociales de cada grupo humano.

Como afirma Julieta Kirkwood, el poder no “es” sino “se ejerce” constantemente a través de actos y decisiones de la vida diaria.



VIOLENCIA CONTRA LA MUJER:

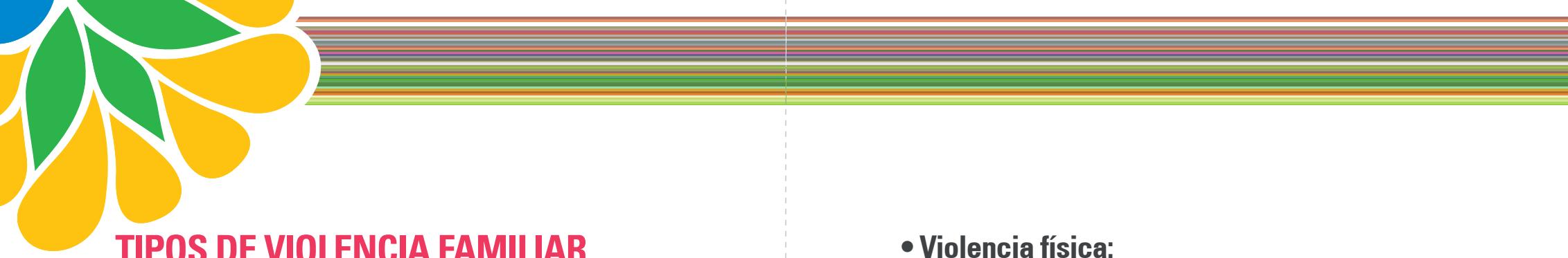
Puede ocurrir en:

- La familia: La violencia que tiene como agresor/a a uno de sus miembros. En nuestro país se conoce como violencia familiar y comprende la violencia física y psicológica, abuso sexual y violación.
- La comunidad: Que tiene como agresor/a a cualquier persona y sucede en el trabajo, en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar. Puede ser hostigamiento sexual, trata y tortura.
- Las esferas del Estado: Violencia cometida, permitida o tolerada por el Estado o por sus agentes, donde quiera que ocurra.

VIOLENCIA FAMILIAR

Según la legislación peruana, Ley de Protección Frente a la Violencia Familiar, Ley N° 26260, la violencia familiar es: “cualquier acción u omisión que cause daño físico o psicológico, maltrato sin lesión, inclusive amenaza o coacción graves y/o reiteradas, así como violencia sexual, que se produce entre: cónyuges, ex cónyuges, convivientes, ex convivientes, ascendientes, descendientes, parientes colaterales hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad; quienes habitan en el mismo hogar, siempre que no medien relaciones contractuales o laborales; quienes hayan procreado hijos en común, independientemente que vivan o no al momento de producirse la violencia”¹

¹ Artículo 2º de la Ley de Protección Frente a la Violencia Familiar. Texto Único Ordenado de la Ley N° 26260 y sus modificaciones.



TIPOS DE VIOLENCIA FAMILIAR

- **Violencia Psicologica:**

Es todo acto que tiene como fin destruir la autoestima de la mujer y, limitando o negando los estímulos que le producen bienestar, así como todas aquellas acciones que limiten el libre desarrollo de su personalidad.

71.1 % de mujeres en Puno han vivido situaciones de control por parte de su esposo, pareja, enamorado o compañero.

ENDES 2012



- **Violencia física:**

Es el uso intencional de la fuerza física que cause muerte, daño o sufrimiento físico. El daño o sufrimiento producido pueden ir desde el "maltrato sin lesión" hasta la muerte de la mujer.

41.7 % de las mujeres en Puno, han vivido algún tipo de violencia física por parte de su esposo o compañero.

ENDES 2012

- **Violencia sexual:**

Es cualquier acto de tipo sexual que un hombre, en una relación de poder, realiza para forzar a la mujer a efectuar determinadas actividades sexuales o participar en relaciones sexuales no deseadas. Este tipo de violencia incluye actos de intimidación psicológica, coerción o amenaza. Asimismo comprende, entre otros; el acoso sexual, los actos contra el pudor y la violencia sexual.

El 8.7% de las mujeres alguna vez unidas en Puno, manifestaron que sus parejas las obligaron a tener relaciones sexuales en contra de su voluntad.

ENDES 2012





VIOLENCIA SEXUAL²

La violencia o el abuso sexual consiste en las relaciones o contactos sexuales forzados, engañosos y/ violentos; en donde una de las partes, el agresor, impone una actividad sexual para satisfacerse a si mismo o a terceros. La mayoría de las personas que han sufrido este tipo de violencia son las mujeres, adolescentes, niñas y niños. Este último grupo no se encuentra en la capacidad de rechazar o aceptar una actividad sexual porque no tiene conciencia de lo que significa, por ello el consentimiento de éstos no libera al agresor de su responsabilidad.

De acuerdo a nuestro ordenamiento legal la violencia o el abuso sexual incluyen los delitos de violación sexual y los actos contrarios al pudor. La violación sexual está referida al acceso carnal por vía vaginal, anal o bucal, así como la realización de actos análogos introduciendo objetos o partes del cuerpo por alguna de las dos primeras vías. Los actos contrarios al pudor, en cambio, se refieren a los tocamientos indebidos en las partes íntimas o actos libidinosos contrarios al pudor como la exhibición de los órganos genitales, la realización de gestos con contenido sexual no deseado y la exhibición de pornografía.

HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Según la Ley N° 27942 de Prevención y sanción del Hostigamiento Sexual, éste se refiera a: "la conducta física o verbal reiterada de naturaleza sexual



² Guía educativa para madre y padres de familia. Lima: Movimiento Manuela Ramos, 2007.

no deseada y/o rechazada, realizada por una persona o más personas que se aprovechan de una condición de autoridad o jerarquía o cualquier otra situación ventajosa, en contra de una u otras, quienes rechazan estas conductas por considerar que afectan su dignidad así como sus derechos fundamentales".

TRATA DE MUJERES

El Código Penal Peruano (artículo 182°) reconoce el delito de trata de personas sancionando a la persona "que promueve o facilita la captación para la salida o entrada del país o el traslado dentro del territorio de la República de una persona para que ejerza la prostitución, someterla a esclavitud sexual, pornografía u otras formas de explotación sexual".

FEMINICIDIO

Es la forma más extrema e irreparable de violencia contra la mujer. El feminicidio es el asesinato de mujeres a manos de hombres por el solo hecho de ser mujeres, tanto en el ámbito privado como en el público.

Según el registro de feminicidio del Ministerio Público en el 2012 se produjeron 07 casos de feminicidio en Puno.

DERECHOS HUMANOS

Los derechos humanos se definen como las facultades, prerrogativas y libertades fundamentales que tienen todas las personas, para el desarrollo pleno de sus potencialidades. Son universales, inalienables, interdependientes, indesligables e indivisibles, y se fundamenta en el respeto a la dignidad humana.



Son, además, condiciones esenciales del ser humano, sin distinción de nacionalidad, sexo, lugar de residencia, etnia, color, idioma, religión. Responden a la necesidad de vivir una vida plena, digna y feliz; y deben estar garantizados por el Estado.

LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS MUJERES

Desde hace muchos años el movimiento de mujeres ha venido trabajando para que se tenga en cuenta las diferencias y particularidades de la vida de las mujeres. En respuesta a estas demandas, las Naciones Unidas y otros organismos internacionales, como la Organización de Estados Americanos (OEA), han desarrollado un conjunto de tratados, convenciones y declaraciones que toman como punto de partida la histórica desigualdad y discriminación que han sufrido las mujeres en el ámbito público y privado, y se dirigen específicamente a la protección, promoción y garantía de los derechos de las mujeres.

Entre los convenios firmados a nivel internacional destacan la Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer, CEDAW (1979) y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención Belem do Pará” (1994), y sus correspondientes mecanismos de vigilancia.

III. *Calidad de atención*

La violencia hacia la mujer requiere de la intervención multidisciplinaria y coordinada de diferentes instituciones que actúan como parte del sistema de salud, protección social y de acceso a la justicia, como: los establecimientos de salud, hospitales, Policía Nacional, Instituto de Medicina Legal, los Centros de Emergencia Mujer, Ministerio Público y el Poder Judicial.

La calidad de atención está referida a un servicio que satisface las expectativas y necesidades de las mujeres que han vivido una situación de violencia de género y que va a permitir darles bienestar. Aquí se considera, desde el trato adecuado que brinda un personal policial, de salud, o judicial a los/as usuarias/os hasta la investigación que se realiza por la denuncia.





La calidad de atención significa también dar respuestas adecuadas que contribuyan a dar soluciones viables a las necesidades de las mujeres que viven en situación de violencia familiar y sexual y al cese de la misma. Una atención de calidad garantiza un buen servicio y es señal de que se está trabajando bien.

ELEMENTOS DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA HACIA LA MUJER³

Es necesario mostrar respeto, amabilidad e interés por el problema. La persona que atiende a una mujer que ha vivido en situación de violencia familiar o sexual, debe ofrecer un ambiente de seguridad, privacidad y confianza, debiendo tener en cuenta lo siguiente:

- > **Acceso oportuno a los servicios y que estos respondan a las necesidades de las usuarias.**
- > **Atender con prontitud y amabilidad.**
- > **El trato respetuoso, personalizado y el reconocimiento de la víctima como sujeta de derechos.**

- > **Es importante la privacidad y confidencialidad del servicio para lograr la aceptabilidad de las/os usuarias/os.**
- > **Brindar información adecuada sobre los procedimientos, servicios y todos los medios que permitan a las mujeres el cese de la violencia y la recuperación física y emocional.**
- > **Para enfrentar situaciones de crisis se debe tratar de calmar a la persona, esta actitud ayudará a que la víctima se tranquilice.**
- > **Si el tiempo a emplear en la atención no es suficiente, es recomendable informar a la persona del tiempo que disponemos para atenderla.**
- > **Contar con un directorio de servicios actualizado para efectos de hacer las derivaciones respectivas.**

³ Guía Educativa para madres y padres de familia, Movimiento Manuela Ramos. Lima, 2008



IV. Comisarías:

PROCEDIMIENTOS PARA UNA ATENCIÓN DE CALIDAD A LAS VICTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL

Las personas que han vivido una situación de violencia familiar se encuentran muy sensibles al trato que el personal de la Policía Nacional les pueda dar. Es necesario mostrar respeto, amabilidad e interés por la persona misma y su problema. El o la policía debe ofrecer un ambiente de seguridad y confianza, debiendo tener en cuenta lo siguiente:

- 
- Es esencial que las mujeres que han vivido en situación de violencia familiar puedan tener acceso oportuno al servicio y que esté respondiendo a sus necesidades, dada la gravedad del caso y las expectativas que tienen cuando acuden a una dependencia policial.
 - El horario de recepción de denuncias debe ser permanente (24 horas).
 - Atender a las víctimas con prontitud y amabilidad, y expli-

carles claramente en qué consiste el servicio que brinda la Policía Nacional del Perú a través de las comisarías.

- La relación interpersonal entre el/la policía con la mujer que ha vivido en situación de violencia debe ser positiva y horizontal, que permita generar confianza.
- Trato respetuoso y personalizado y el reconocimiento de la mujer como sujeta de derechos.
- Al momento de tomar las declaraciones de el/la denunciante, se debe hacer preguntas adecuadas que permitan obtener respuestas claras y pertinentes. Las preguntas abiertas dan mayor posibilidad para que el/la denunciante exprese sus ideas, sentimientos y su versión de los hechos, como por ejemplo: ¿podría contarnos con qué frecuencia su esposo actúa con violencia?
- Es importante la privacidad y confidencialidad del servicio para lograr aceptabilidad de las usuarias.
- Es imprescindible tener capacidad profesional y humana para dar el trato correcto a la mujer que denuncia y hacer el seguimiento correspondiente, así como, saber derivar y recibir las derivaciones del caso.
- El servicio debe estar preparado para enfrentar situaciones de crisis, por lo general, al inicio de la atención, las mujeres que denuncian rompen en llanto. Bajo una situación como ésta, se debe tratar de calmar a la persona, ofrecerle un pañuelo o vaso de agua, manifestarle que necesita desahogarse y preguntarle si desea suspender por un momento la conversación. Esta actitud ayudará a que la persona que denuncia se tranquilice.

Según el Manual de Procedimientos Policiales Operativos en la Intervención de la Familia. R.D. N° 174-2006-DGPNP/EMG-PNP



1.- Sobre las disposiciones específicas en la denuncia:

- a. Recibir a los denunciantes en un ambiente limpio y ventilado, tratando de inspirar tranquilidad y confianza.
- b. Recibir su información y determinar si es de contenido civil (alimentos, asistencia médica), en cuyo caso se le orientará sobre el lugar donde deben recurrir, o si corresponde la intervención; esta debe ser registrada y atendida. c. Si la persona denunciante está tranquila y puede aportar la información necesaria, con conocimiento del Comisario y Jefe del Departamento de Intervención Policial, serán conducido al Departamento de Familia donde se registra la denuncia.
- d. Si su estado de salud requiere atención médica de urgencia, se recibirán sus generales de ley y serán conducida a una institución de salud. Allí se solicitará su atención y se redactará la ocurrencia del auxilio prestado, la que se sumará a la denuncia.
- e. Registrar la denuncia, consignando la información con la mayor precisión, exactitud y objetividad.
- f. Comunicar el hecho al Fiscal, solicitando su presencia para la recepción de la manifestación/declaración.
- g. Recibir la manifestaciones (adultos) y declaraciones (niñas, niños y adolescentes) en presencia del Fiscal y de su abogado.
- h. Solicitar se practique el Reconocimiento Médico Legal.
- i. Disponer se practique el examen psicológico.
- j. Informar a la denunciante o agraviada sobre el procedimiento policial que

se seguirá hasta la remisión del caso a la Fiscalía o Juzgado, así como los derechos que le asisten y los servicios que ofrece la Comisaría.

- k. Si la integridad de las víctimas y familiares está en peligro, se brindará las garantías necesarias dando cuenta a la Fiscalía.

2.- En la Investigación:

- a. Recibir el Certificado de Reconocimiento Médico Legal, el informe de pericia psicológica y otros exámenes que se hayan solicitado.
- b. Solicitar informe a la institución de salud en la que recibió atención de emergencia, el mismo que se adjuntará al atestado.
- c. Emitir la citación o citaciones a los implicados, indicando el nombre del instructor policial a cargo de la investigación.
- d. De no presentarse a la primera citación, se enviará la segunda con apercibimiento de ser denunciado por desacato a la autoridad. De no recurrir, se comunicará a la Fiscalía, solicitando la resolución para conducirlo de grado o fuerza.
- e. De no encontrarse al denunciado en su domicilio, el personal policial redactará un parte policial, que será sentado en el libro respectivo y se anexará al atestado.
- f. Solicitar a la División de Requisitorias los antecedentes policiales del denunciado y, de considerarse necesario, del denunciante.
- g. Analizar la información recibida tanto pericial, escrita y testimonial.
- h. Redactar el Informe y remitirlo a la autoridad competente en el lapso de cinco días hábiles luego de recibida la denuncia:



- Si es delito, al Fiscal Provincial de Turno.
 - Si es falta, a la Fiscalía de Familia, y en su ausencia al Juzgado de Paz Letrado.
 - Si se trata de violencia psicológica al Fiscal de Familia, y en su ausencia, al Juzgado de Paz Letrado.
- i. Se anexará las pruebas periciales, testimoniales y otras obtenidas en el proceso de investigación.
- j. Si no es posible esclarecer el hecho denunciado, por la imposibilidad de ubicar al agresor o porque los agraviados/as no se han presentado en las diligencias esclarecedoras, se formulará un parte a la autoridad competente. Con ello se dará por resuelto el caso, salvo disposición contraria.
- k. Los casos de violencia psicológica, aún cuando no puedan ser acreditados con los respectivos informes de evaluación psicológica y psiquiátrica, terminarán con el Informe Policial al Fiscal de Familia o el Juzgado de Paz Letrado.
- l. Para los casos de violencia familiar, si la parte interesada solicita copia del informe policial, este le será entregado por mandato de la Ley.
- m. En los caso de violencia sexual en agravio de niñas, niños y adolescentes, la declaración de la víctima debe ser ante el Fiscal y por una sola vez.
- n. En el curso de la investigación preliminar la Policía, con conocimiento del representante del Ministerio Público, podrá solicitar los informes necesarios, para el esclarecimiento de los hechos, a las entidades públicas o privadas. Las solicitudes de informes dirigidas a entidades privadas deberán solicitarse a través del Fiscal.

V. Centros de emergencia mujer:

PROCEDIMIENTOS PARA UNA ATENCIÓN DE CALIDAD A MUJERES QUE HAN VIVIDO VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL

Para una atención de calidad en estas instancias del Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social, es básico considerar la Guía de Atención Integral de los Centros “Emergencia Mujer” elaborada por el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual, que dice lo siguiente:

DERECHOS DE LA PERSONA AFECTADA POR HECHOS DE VIOLENCIA

- a. Derecho a no ser discriminada/o por razones de género, etnia, edad, cultura u orientación sexual.
- b. Derecho a que se le brinde una atención especializada y adecuada a sus necesidades.
- c. Derecho a un trato digno, con respeto, comprensión y sensibilidad.





- d. Derecho a recibir información y orientación comprensible y adecuada a cargo de profesionales especializadas/os. Dicha información comprende las disposiciones establecidas en la Ley relativas a la protección y defensa de sus derechos y los recursos o servicios a los que puede acudir para su recuperación.
- e. Derecho a recibir información completa, veraz y oportuna que permita la toma de decisiones informada. Se debe brindar la información y recursos de afronte necesarios para que la persona afectada por hechos de violencia pueda tomar decisiones respecto a su problemática.

Es importante respetar la autonomía. La/el profesional debe tener en cuenta que a muchas personas no les resulta fácil alejarse de una relación violenta y, a pesar de la información recibida, es posible que no tomen la decisión de denunciar a su agresor o abandonarlo. En este caso, se limita a explicar con claridad las alternativas de solución para su problemática y a poner a su alcance los recursos necesarios para afrontar la situación de violencia.

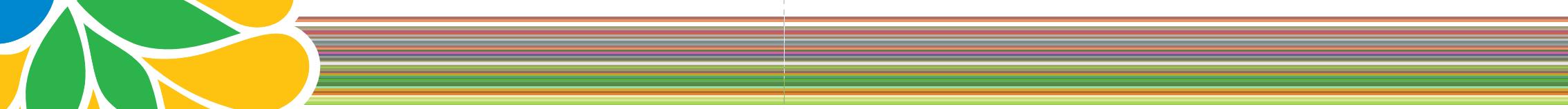
- f. Derecho a la defensa jurídica gratuita, especializada e inmediata.
- g. Derecho a recibir orientación y consejería psicológica, si lo requiere.
- h. Derecho a una atención oportuna de acuerdo a su necesidad y al riesgo en que se encuentra, en forma inmediata y con calidad.
- i. Derecho a que se preserve en todo momento la intimidad y la confidencialidad de la información que brinde y de los datos que pudieran

permitir su identificación y localización. En muchos casos las personas afectadas consideran la violencia como un tema vergonzoso, que afecta su intimidad personal, por lo que se debe garantizar la reserva sobre su caso; con excepción de los casos de violación sexual contra niños y niñas, en los que la denuncia es imperativa.

- j. Derecho a no relatar los hechos de violencia en forma reiterada.
- k. Derecho a recibir información completa y oportuna sobre su salud sexual y reproductiva: prevención de embarazo no deseado y de infecciones de transmisión sexual; así como acceso a medios de anticoncepción oral de emergencia y antirretrovirales.

PLANES DE ATENCIÓN

- Los planes de atención se aplican atendiendo al riesgo, urgencia y al tipo de violencia detectado.
- Es posible aplicar de manera conjunta más de un Plan, por ejemplo para casos en riesgo y para maltrato infantil cuando ambos factores confluyan.
- El objetivo principal de la intervención es garantizar la seguridad de la persona afectada, brindar apoyo emocional y detener la violencia.
- El plan de atención debe ser elaborado de manera conjunta por todo el personal del CEM, principalmente el/la trabajadora social y el/la psicóloga.



1.-De acuerdo al riesgo detectado

Plan de Atención en casos de riesgo:

- a. Si la persona decide denunciar, se le debe insertar en el servicio legal para el patrocinio respectivo y en el servicio de psicología para el acompañamiento psicológico del proceso legal.
- b. Si la persona decide no denunciar, se le ofrece atención en el servicio psicológico. El/la psicóloga orienta a la persona para tomar conciencia del proceso de violencia vivida, tomar decisiones respecto a su propio proceso y plantear de manera conjunta alternativas de salida, sin dejar de señalarle el riesgo en que se encuentra.
- c. Si la persona afectada o su representante se niegan a denunciar y se trata de un delito perseguible de oficio, se debe comunicar el hecho a la Fiscalía Provincial Penal de Turno, adjuntando los informes correspondientes.
- d. En los casos de violencia sexual, debe recomendarse la detección y atención temprana de infecciones de transmisión sexual y administración de anticoncepción oral de emergencia-AOE. Se efectúa la referencia a los servicios de salud integral formulándose la denuncia correspondiente.

Plan de Atención en casos de alto riesgo:

- a. Informar a la persona de la situación de peligro en que se encuentra y plantear las posibles estrategias a seguir.
- b. Elaborar el Plan de seguridad.

- c. El/la Asistente Social debe insertar a la persona en un centro de protección o red familiar.

- d. El/la Psicóloga debe evaluar y emitir una impresión diagnóstica a fin de proporcionársela al servicio legal del CEM.

- e. El/la abogada debe solicitar las medidas de protección pertinentes, adjuntando el informe psicológico correspondiente y precisando los indicadores de riesgo detectados.

- f. El equipo de profesionales del centro realiza el seguimiento del caso y consigna la información en la ficha de registro de casos de violencia familiar y sexual. Dicho seguimiento se realiza dentro de los períodos de: una semana, un mes y tres meses.

- g. El equipo de profesionales del CEM inserta el caso para el patrocinio legal, acompañamiento psicológico, gestión social y fortalecimiento de redes socio-familiares.

2.-De acuerdo al tipo de violencia

En casos de violencia sexual:

- a. Se debe tener en consideración el estado emocional de la víctima y el momento del proceso en que se encuentra.
- b. Preparar a la víctima para los procedimientos médicos, ginecológicos y legales que siguen a la denuncia.
- c. Se debe recomendar la detección y atención temprana de posibles infecciones de transmisión sexual y administración de anticoncepción



oral de emergencia (AOE) ante la eventualidad de un embarazo. Se efectúa la referencia a los servicios de salud.

- d. Informar a la víctima que la violencia sexual es un delito y que tiene derecho a denunciarlo.
- e. Se debe analizar junto con la víctima el impacto de este hecho en su salud física y emocional.
- f. Se debe verificar las redes de apoyo con que cuenta la víctima, las personas de confianza que la acompañen durante el proceso de recuperación emocional y toma de decisiones.

En casos de abuso sexual infantil:

- a. Sólo el servicio psicológico debe entrevistar al niño, niña o adolescente víctima de la violencia sexual.
- b. Se debe tener en cuenta las siguientes actitudes básicas:
 - Crea al niño, niña o adolescente sin dudar o cuestionar lo que refiere.
 - Dígale que no es culpable.
 - Hágale sentir orgulloso por haber contado el hecho.
 - Asegúrele que no le ocurrirá nada malo.
 - Exprese afecto y comprensión.
 - Reconozca lo doloroso que ha debido ser la experiencia vivida y también lo difícil que es hablar de ello.

- Asegúrese de que el niño, niña o adolescente se encuentre bien de salud.
- Asegúrese que el abusador no pueda volver a acceder al menor.
- Asegúrese que los hechos se hayan denunciado.
- Valorar el riesgo y garantizar su protección. Es importante conversar con los padres o cuidadores a fin de orientarlos para que puedan asumir su rol de protección. Indíqueles cuales son las respuestas adecuadas e inadecuadas ante la revelación del abuso por parte del niño.
- c. Se debe de tener en cuenta los sentimientos ambivalentes y la confusión consecuencia del abuso sexual infantil, principalmente en los casos en que el agresor haya sido un familiar cercano, padre, tío, padrastro, hermano, entre otros, en quien la víctima confiaba. Los sentimientos de culpa y el temor a "destruir" la familia si se denuncia el hecho puede llevar a la víctima a ocultar la violencia ocurrida.
- d. En el caso de los y las adolescentes se debe tener siempre una primera entrevista individual en donde no estén los padres, para escuchar su versión particular de la violencia ocurrida.

3.- De acuerdo a la edad de la persona que denuncia

Si la violencia es ejercida contra un/a adulto mayor:

- Identificar nivel de abandono y carencias.
- Identificar la relación con el/la cuidador/a.



- Identificar redes de soporte familiar.
- Si persiste la violencia se debe comunicar los hechos a la fiscalía correspondiente a través de algún familiar o de manera directa, cuando este se rehúse. Se acompañan los informes correspondientes que identifiquen los factores de riesgo e indicadores de violencia.

Si la violencia es ejercida contra un niño, niña o adolescente:

- Identificar la situación de riesgo y el vínculo que sostiene con el agresor/a para evitar que la violencia se repita.
- Si los familiares no están dispuestos a formular la denuncia correspondiente, el/la abogado/a del CEM o en su defecto cualquiera de los profesionales, debe comunicar el caso a la comisaría o fiscalía correspondiente.
- Si se requiriera la separación transitoria del entorno familiar a fin de salvaguardar la integridad del menor de edad, se prioriza su inserción en una red familiar a través de la autoridad competente.
- Identificar otros familiares cercanos de confianza que estén dispuestos a apoyar al niño, niña o adolescente.
- La actitud del/la profesional debe ser muy firme: el compromiso con el niño, niña o adolescentes en primer lugar y no con la madre ni con el padre. Ese criterio permite no perder de vista el interés superior del niño, niña y adolescente y evitar alianzas con los progenitores que contravengan sus derechos.

ATENCIÓN ESPECIALIZADA

Intervención en violencia familiar:

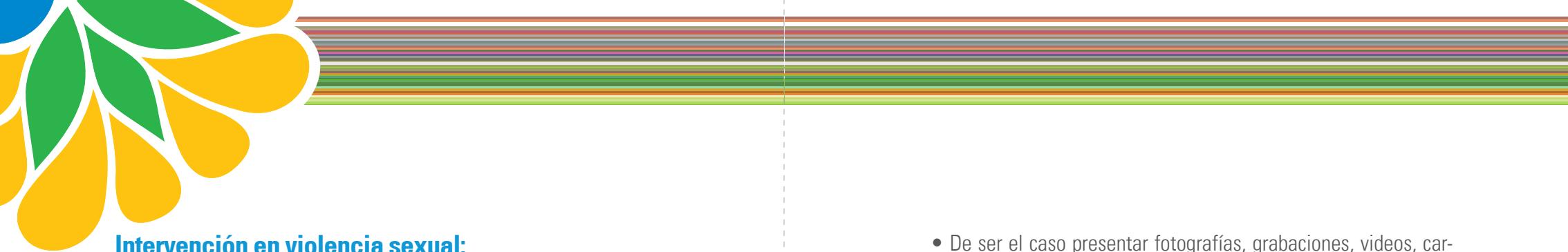
La/el profesional debe:

- a. Consignar en la ficha de registro de casos la siguiente información: si la usuaria/o cuenta con denuncia, su fecha de interposición, la instancia en la que se encuentra y su estado. Asimismo, indagar respecto a las acciones legales iniciadas con anterioridad y medios probatorios actuados.
- b. De ser el caso se inician las siguientes acciones:
 - Interposición de denuncia policial o fiscal y demanda al Juzgado de Familia.
 - Obtención de medios probatorios.
 - Solicitud de medidas de protección.

Intervención en maltrato infantil familiar:

Se debe:

- a. Asumir la defensa legal del niño/a presentando denuncia ante la Fiscalía de Familia de turno o comisaría cuando los progenitores o responsables se nieguen a interponer la denuncia o son los agresores. Se debe adjuntar el informe social y psicológico.
- b. Solicitar la investigación tutelar en los casos de presunto estado de abandono.



Intervención en violencia sexual:

Se debe:

- a. Acompañar a la persona afectada a interponer la denuncia.
- b. Verificar o solicitar entre otros, la actuación de los siguientes medios probatorios, según corresponda:
 - Examen médico legal o médico forense (físico y psicológico).
 - Tratándose de un hecho reciente, solicitar la inspección técnico criminal o inspección técnico policial en el lugar de los hechos, procurando la perennización de la escena del crimen (ya sea a través de fotografías o filmaciones) y el recojo de evidencias de interés criminalística.
 - Pericia de biología forense (Hematológica, Espermatológica; Tricológica; etc.).
 - Pericias psicológica y psiquiátrica del agresor.
 - Exámenes complementarios: etílico y toxicológico. (víctima y agresor).
 - Si el agresor es detenido inmediatamente de ocurrido el hecho, solicitar o verificar: examen médico, pericia biológica forense y otras.
 - Manifestación o declaración referencial de la agraviada. Tratándose de niños/as debe solicitar la presencia obligatoria de la Fiscal de Familia de acuerdo a ley.

- De ser el caso presentar fotografías, grabaciones, videos, cartas, manuscritos, testimoniales y otras pruebas pertinentes.

c. Entre otras se debe realizar las siguientes acciones para el patrocinio de los casos:

- Acompañamiento en todas las diligencias en las que participe la agraviada.
- Constitución en parte civil.
- Presentación de alegatos escritos e informe oral.
- Oponerse a la preventiva de niño o niña cuando declaró en presencia del representante del Ministerio Público en etapa policial a fin de evitar su revictimización. Adjuntar informe psicológico.
- En los casos de mandato de detención apelada por el procesado, seguimiento riguroso y solicitar informe oral fundamentando por escrito antes de la vista la causa.
- Participación en Juicio Oral.

VI. Establecimientos de salud:

PROCEDIMIENTOS PARA UNA ATENCIÓN DE CALIDAD A LAS MUJERES QUE HAN VIVIDO EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL

Las y los proveedores de servicios de salud deben tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ La violencia ocurre en todos los niveles de la sociedad.
- ✓ No hay un perfil específico para las mujeres maltratadas ni para los agresores.
- ✓ No hay ninguna justificación para la violencia.
- ✓ La violencia es responsabilidad del agresor y no de la agredida.
- ✓ La alta prevalencia de la violencia basada en género y sus consecuencias negativas son razones suficientes para la identificación rutinaria de los casos.



- ✓ La mayoría de las mujeres en situación de violencia, no la notifican espontáneamente

Se puede ayudar a resolver el problema de la violencia contra la mujer si se aprende de qué manera preguntar a las usuarias de los servicios acerca de la violencia, si se reconocen mejor los signos que pueden distinguir a las víctimas de la violencia familiar y sexual y si ayudan a las mujeres a preparar un plan de seguridad personal para protegerse a sí mismas. Todas y todos pueden hacer algo para ayudar a promover las relaciones no violentas⁴.

Poner en práctica estas recomendaciones pueden habilitar a las mujeres para que superen las relaciones de violencia:

- **Respetá el carácter confidencial de la información**, ella debe decidir en privado, sin otros familiares presentes.
- **Cree en sus experiencias y relatos, escúchale y créele**. Reconoce sus sentimientos y hazle saber que no está sola. Muchas mujeres tienen experiencias parecidas.
- **Reconoce la injusticia**, ella no es culpable por la violencia sufrida. Nadie merece ser maltratada.
- **Respetá su autonomía**, reconoce su derecho a tomar sus propias decisiones, cuando esté preparada.
- **Ayúdale a planear su seguridad futura**, indaga sobre sus propias opciones y redes personales de apoyo y/o protección.

4 Para acabar con la violencia contra la mujer. Population Reports, Serie L, Número 11,1999



- **Promueve el acceso a los servicios comunitarios,** entérate de los recursos comunitarios, mantén actualizado un directorio de instituciones y personas de referencia.

¿Cómo preguntar acerca de la violencia?

Cualquier proveedor/a de salud puede ayudar mucho si “hace la pregunta”. El primer paso importante es introducir el tema y desarrollar las habilidades para hacer la pregunta a todas las usuarias que visitan los servicios de salud, aquí algunas opciones:

“Antes de hablar del motivo de su consulta (en los servicios de salud sexual y salud reproductiva), convendría saber un poco más sobre las relaciones con su pareja”.

“Como la violencia es común en la vida de la mujer, hemos empezado a hacer preguntas sobre esto a todas las usuarias”.

“No sé si usted tiene este problema, pero la tensión en el hogar es un problema que enfrentan muchas de las usuarias que vienen a la consulta. Algunas se sienten muy intimidadas o incómodas para mencionarlo ellas mismas, de modo que ahora hago habitualmente estas preguntas”.

Preguntar Indirectamente:

“Sus síntomas pueden estar relacionados con el estrés. ¿Tiende usted y su pareja a pelearse mucho? ¿Ha quedado lastimada alguna vez?”.

“Tiene su pareja algún problema de alcohol, las drogas o el juego por dinero? ¿Cómo influye eso en su manera de portarse con usted y los niños?”.

“¿Hay ocasiones en que su pareja pueda forzarla a tener relaciones sexuales con él inesperadamente?”.

“¿Quiere alguna vez su compañero tener relaciones sexuales cuando usted no lo desea? ¿Qué ocurre en esos casos?”.

Preguntar directamente:

“Como usted debe saber, estos días no es raro enterarse de que alguien ha sido emocional, física o sexualmente maltratada en algún momento de la vida, y que muchos años más tarde eso le afecte su salud. ¿Alguna vez le ha pasado eso?”.

“He visto lesiones como la suya en personas que han sido golpeadas. ¿Es eso lo que le pasó a usted?”.

“¿Alguna vez le pegó o lastimó físicamente su compañero o ex compañero?”.

“¿La forzó alguna vez su compañero a tener relaciones sexuales cuando usted no lo deseaba?”.



La Guía Técnica para la Atención Integral de las Personas Afectadas por la Violencia Basada en Género. (MINSA 2007):

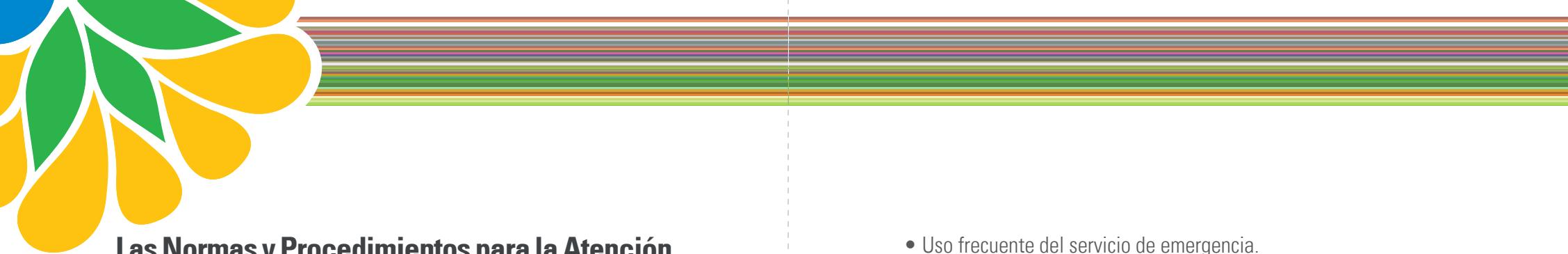
Para la detección de las personas afectadas por la violencia basada en género, se realizará lo siguiente:

Pautas para realizar la detección de la VGB:

- a. El personal de TRIAJE, será preparado y estará en alerta a la presencia de los signos de VBG, en las personas que solicitan atención y los orientará al consultorio en el cual pueda recibir atención adecuada y oportuna.
- b. Las historias clínicas incluirán las preguntas de detección como procedimiento de rutina de todas las pacientes nuevas y continuadoras.
- c. El persona de salud de los consultorios realizaran las siguientes acciones:
 - Asegurar una buena comunicación con la persona usuaria de los servicios de salud y especialmente con las que pertenecen a comunidades étnico culturales que no hablan el castellano.
 - Saludar respetuosamente y llamar a la persona usuaria por su nombre.
 - Identificarse indicando nombre, cargo y función dentro del establecimiento de salud.
 - Asegurar confidencialidad y privacidad.
 - Mostrar una actitud de respeto y escucha.

- Realizar preguntas sobre el contexto familiar y socio demográfico.
- Permitir a la persona que se exprese sin interrupciones, evitar actitudes críticas o valorativas.
- Preguntar el motivo de la consulta.
- No criticar, regañar, ni desautorizar a la persona.
- No hacer gestos, burlas o ni juicios de valor sobre lo que la persona usuaria expresa.
- Mostrar empatía, preguntar cómo le afecta el problema o necesidad que la trae a consulta utilizando un lenguaje fácil de entender.
- Usar un lenguaje no verbal amable y no permitir que haya dominio de ninguna de las partes.
- Demostrar interés y compromiso de ayudarla a resolver el problema o necesidad.
- En el caso que la persona usuaria no manifieste espontáneamente una situación de violencia, llevar a cabo las preguntas del Cuestionario de Detección evitando la brusquedad y tratando de ser progresivos en el abordaje del tema⁵.

⁵ Pautas extraídas y adaptadas del Protocolo Contra la Violencia Hacia la Mujer de la Guías Nacionales de Atención Integral de Salud Sexual y Reproductiva. MINSA 2004.



Las Normas y Procedimientos para la Atención de la Violencia Familiar y el Maltrato Infantil . (MINSA 2001) y también LAS Guías Nacionales de Atención Integral de la Salud Sexual y Reproductiva . (MINSA 2004):

Cuando se atiende a una persona en cualquiera de los servicios se deberá estar atento (a) para la detección de los siguientes **signos y síntomas de la Violencia Basada en Género**

a. En relación la violencia física:

- Hematomas y contusiones.
- Cicatrices, quemaduras, fracturas.
- Lesiones notificadas como accidentales.
- Retraso entre ocurrencia de la lesión y la fecha de la consulta.
- Marca de mordeduras de adulto.
- Lesiones en la vulva, perineo, recto o infección urinarias.
- Lesiones durante el embarazo sobre todo en mamas y abdomen.
- Laceraciones inexplicables en boca, mejilla, ojos.
- Quejas crónicas sin causa física: cefalea, trastornos del sueño y trastornos gastro intestinales.
- Dolores crónicos sin motivos claros.
- Dolor pélvico crónico.
- Asma.
- Disfunciones sexuales (anorgasmia, vaginismo, dispareunia).

- Uso frecuente del servicio de emergencia.
- Heridas abiertas por armas de fuego, objetos contundentes o armas punzo cortantes.
- Dolor al miccionar.
- Consulta reiterada por sospecha presencia de ITS.

b. En relación a la violencia psicológica:

- Extrema desconfianza en el personal del establecimiento de salud.
- Exagerada necesidad de ganar o sobresalir.
- Demandas excesivas de atención.
- Marcada agresividad o pasividad.
- Marcada ansiedad o depresión.
- Uso de sedantes.
- Aislamiento, retraimiento.
- Perturbaciones del apetito y del sueño.
- Consumo de alcohol o drogas.
- Temor de llegar al hogar o temor a los padres.
- Intento de suicidio.
- Tristeza o angustia marcada.
- Llanto frecuente.
- Bajo rendimiento académico.
- Tartamudeo en niños/as.
- Problemas de conducta (robo, fuga del hogar, rebeldía mentiras).
- Cambios bruscos en la conducta escolar.



- Ausentismo escolar.
- Enuresis y encopresis.

c. Algunos signos del compañero violento:

- Compañero con lesiones en las manos, brazos o cara.
- El compañero se muestra agresivo, alarmado o se niega a dejarla sola.
- El compañero no deja hablar a la mujer en consulta.
- Se niega a que le brinda atención.

Atención a la persona afectada:

En los puestos de salud del primer nivel de atención, se designará a uno o más miembros del personal como “consejera o consejero” en situaciones de VBG a las personas usuarias.

a. Según la complejidad del problema, el personal de los puestos de salud referirá los casos a un Centro de Salud, de acuerdo a los criterios de referencia. ⁶(capacidad resolutiva, accesibilidad y oportunidad).

b. En los centros de salud y los hospitales, la responsabilidad del proceso de identificación, atención, registro, referencia y seguimiento en materia de VBG recae en el personal de los servicios de psicología, psiquiatría o sus similares de salud mental o de ginecología, obstetricia o similares de salud sexual y reproductiva y al personal capacitado en procesos de consejería en VBG.

c. Los casos de VBG serán atendidos como emergencias, por las conse-

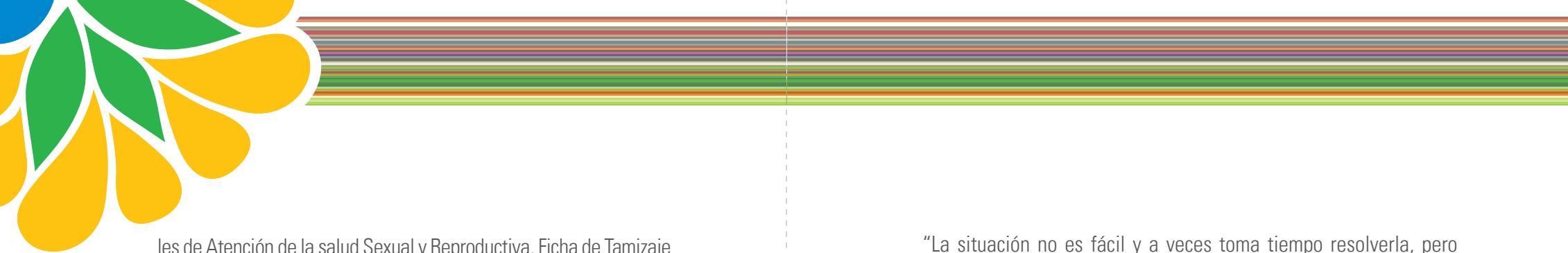
cuencias físicas y psicológicas en la persona. La atención de la VBG es responsabilidad de todo el personal de salud y de preferencia del personal que atiende durante los fines de semana y en las guardias diurnas y nocturnas, independientemente del perfil profesional. En caso de niños, niñas y adolescentes, la responsabilidad recae los servicios del programa MAMIS, cuando lo hubiera, o en su defecto al hospital de referencia más cercano.

d. El o la responsable del establecimiento de salud debe velar por resguardar la salud mental del personal involucrado en la atención de la VBG. Para ello promoverá la existencia de espacios de escucha, grupos de ayuda y otros, entre el personal asignado a su cargo.

e. El personal de salud encargado de los procesos de atención debe considerar los siguientes aspectos esenciales:

- Tendrá en cuenta sus propias emociones, creencias y actitudes sobre la VBG.
- Debe mostrar honestidad, conocer los derechos y mostrar una actitud de respeto hacia la persona usuaria.
- Estar capacitado e informado para brindar orientación acerca de las redes de apoyo y atención a la VBG en su comunidad.
- Garantizar un espacio físico que provea de privacidad y comodidad para las personas usuarias.
- Debe tener a la mano y ser capacitado (a) en el manejo de los siguientes instrumentos Guía de Atención Integral a las personas por la VBG, Protocolo de atención de la violencia sexual, Guías Naciona-

6 Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de los Establecimientos del Ministerio de Salud. MINSA 2004



les de Atención de la salud Sexual y Reproductiva, Ficha de Tamizaje de la VBG, Historia Clínica, Ficha de Referencia y Contrarreferencia.

- Tener un listado actualizado de recursos institucionales y locales de atención a la VBG, considerando instituciones, direcciones, teléfonos, horarios, tipo de servicios que brindan, requisitos para la atención y nombres de las personas que atienden.
- Contar con material educativo o informativo (folletos, cartillas, trípticos, etc.).
- Realizar coordinaciones previas con los servicios intra institucionales y de otros sectores para establecer mecanismos de referencias y contra referencias.
- Conocer horarios de atención de los servicios de psicología, psiquiatría o similares de salud mental, de los servicios de ginecología. Obstetricia o similares de salud sexual y reproductiva y del personal capacitado en procesos de consejería en VBG, que se brinden en su propio establecimiento de salud y en los establecimientos cercanos.

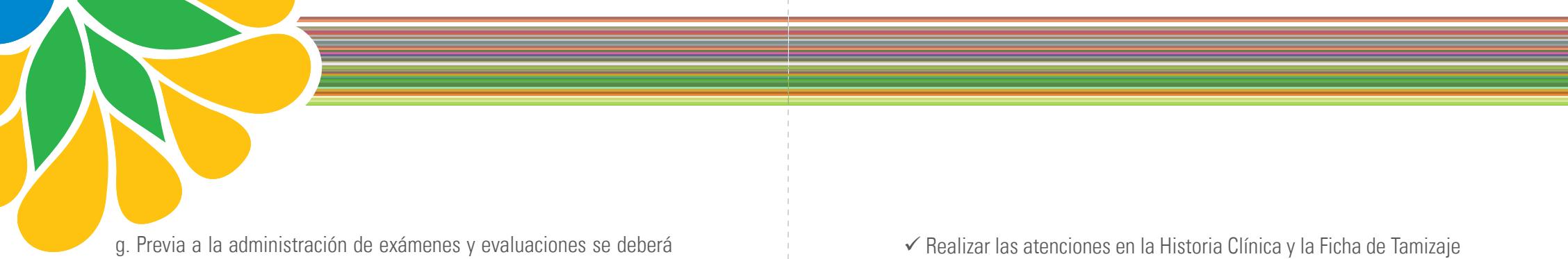
Pautas del Proceso de Atención⁷:

- a. Propicie un diálogo que permita hacer saber que las decisiones de la persona afectada serán consideradas por el personal de salud y que se respetará su autonomía.
- b. Dé mensajes positivos, como: "Nosotros (as) nos preocupamos por su bienestar", "Usted no está sola, por eso buscamos apoyarla (o)",

⁷ Adaptado de Guías Nacionales de Atención Integral de la Salud Sexual y Reproductiva. MINSA 2004

"La situación no es fácil y a veces toma tiempo resolverla, pero nosotros (as) podemos ayudarla (o).

- c. Brinde apoyo emocional y fortalecerá su autoestima.
- d. Evalúe el riesgo en el que se encuentra la persona y sus hijos e hijas si los tuviera. Identifique la necesidad de apoyo legal o psicológico. Siga los flujogramas de la guía de acuerdo al tipo de establecimiento.
- e. Presente alternativas y un plan emergencia para ella y sus hijos e hijas
 - Pregunte qué es lo quiere hacer.
 - Menciónele la necesidad de tener un lugar donde ir ella y sus hijos o hijas.
 - Dígale que procure disponer de algún dinero o ropa para situaciones de emergencia.
 - Proporcione información sobre centros o instituciones de apoyo a las víctimas de violencia.
 - Identifique a las personas que le puedan prestar ayuda, posibles salidas de la vivienda, preparación de un maletín, retiro de armas, preparación de los hijos, dejar constancia en la comisaría (si abandona el hogar), información y referencias de albergues o casas, refugio, evitar regresar mientras dure la crisis.
- f. Deje que la persona usuaria tome sus propias decisiones. Infórmele sobre el proceso de realización de una denuncia.

- 
- g. Previa a la administración de exámenes y evaluaciones se deberá contar con el consentimiento informado de la paciente, sobre la intervención a seguir.
 - h. Aliente a que regrese al servicio y establezca la ínter consulta de ser necesaria.
 - i. Si es necesario refiera a la paciente a los servicios que el caso lo requiera.
 - j. Haga el seguimiento correspondiente del caso.

EN SUMA:

- ✓ Identificar situaciones de riesgos de violencia basada en género a través de los servicios de atención, especialmente en los servicios de salud sexual y salud reproductiva.
- ✓ Sensibilizar y capacitar al personal de salud en la identificación de los signos y síntomas de las personas afectadas por la violencia.
- ✓ Detectar oportunamente los casos, mediante la búsqueda activa utilizando la ficha de tamizaje, la cual debe ser aplicada en todos los consultorios.
- ✓ Realizar la atención de la persona afectada, llevar a cabo el proceso de documentación y reporte de los casos.
- ✓ Brindar atención respectiva a las personas afectadas por la violencia basada en género según nivel de atención, y de considerarlo pertinente, derivar el caso al establecimiento de referencia.

- ✓ Realizar las atenciones en la Historia Clínica y la Ficha de Tamizaje de la VBG, e informar.
- ✓ Brindar consejerías y crear espacios diferenciados para adolescentes y adolescentes gestantes afectadas por la VBG.

En casos de violencia sexual, además:

- ✓ Brindar apoyo emocional e informarle sobre los pasos a seguir.
- ✓ Realizar examen físico y ofrecer exámenes de laboratorio para sífilis, hepatitis B y VIH, prueba de embarazo y muestras de secreción vaginal.
- ✓ Informar a la víctima la posibilidad de un embarazo y, si ella lo solicita, administrar la Anticoncepción Oral de Emergencia (AOE), en caso que no haya estado usando anticonceptivos.
- ✓ Administrar la AOE dentro de las primeras 72 horas de ocurrido el hecho violento.
- ✓ Brindar tratamiento para la prevención de infecciones de transmisión sexual y de VIH. Cubrir contra la Hepatitis B.
- ✓ Realizar seguimiento para sífilis a los 30 días, para Hepatitis B a los 180 días, y para VIH a los 90 y 180 días.

VII. Ministerio público y poder judicial:

PROCEDIMIENTOS PARA UNA ATENCIÓN DE CALIDAD A LAS MUJERES QUE HAN VIVIDO SITUACIÓN DE VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL

FISCALÍAS DE FAMILIA

En las Fiscalías de Familia como en toda institución pública, se deben preservar y promover los criterios de calidad ya revisados, donde uno de los indicadores es proceder de acuerdo a sus normas y procedimientos y en un marco de derechos de las mujeres afectadas por la violencia de género.

- Recibir la denuncia.
- El Fiscal puede dictar medidas de protección a solicitud de la víctima.
- Recibida la petición o apreciados de oficio los hechos, el Fiscal debe dictar en el término de cuarenta y ocho (48) horas, bajo responsabilidad, las medidas de protección inmediatas que la situación exija.



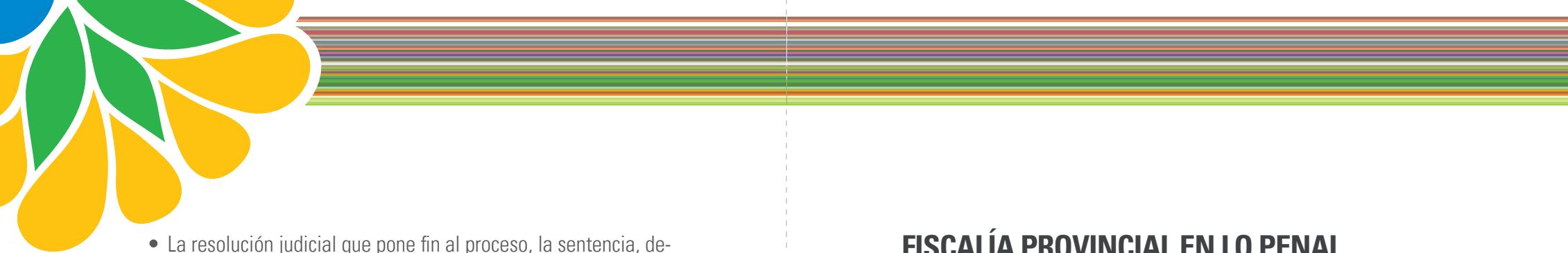
- Las medidas de protección inmediatas que se adoptan a solicitud de la víctima o por orden del Fiscal incluyen, sin que la enumeración sea limitativa:

- El retiro del agresor del domicilio.
 - Prohibición de comunicación.
 - Acercamiento o proximidad a la víctima en cualquier forma.
 - Suspensión temporal de visitas.
 - Inventarios sobre sus bienes.
 - Suspensión del derecho de tenencia y porte de armas.
 - Otras medidas de protección inmediatas que garantizan su integridad física, psíquica y moral.
- Para la ejecución de estas medidas, debe solicitar el auxilio de la fuerza pública si fuera necesario.
 - Ordena que la víctima pase reconocimiento médico legal, principalmente si hay agresión sexual.
 - Si hay heridas graves, el Fiscal Provincial de Familia enviará a la víctima a un establecimiento de salud.
 - Formaliza a través de una demanda de violencia familiar ante los Juzgados Especializados de Familia.

JUZGADO ESPECIALIZADO DE FAMILIA

Es competencia de los Juzgados Especializados de Familia:

- Determina si ha existido o no violencia familiar.
- Se realizará la diligencia de Audiencia Única.



- La resolución judicial que pone fin al proceso, la sentencia, determinará si ha existido o no violencia familiar y establecerá:
 - a. Las medidas de protección en favor de la víctima pudiendo ordenar entre otras, la suspensión temporal de la cohabitación, la salida temporal del agresor del domicilio, la prohibición temporal de toda clase de visitas por parte del agresor, además de cualquier otra forma de acoso para la víctima, entre otras.
 - b. El tratamiento que debe recibir la víctima, su familia y el agresor. Si la resolución judicial establece como medida de protección el tratamiento del agresor y éste no cumple el mandato judicial, a solicitud de la víctima, el Juez debe variar la medida y ordenar el retiro temporal del agresor del domicilio y/o el impedimento temporal de visitas.
 - c. La reparación del daño.
 - d. El establecimiento de una pensión de alimentos para la víctima, cuando corresponda legalmente, si a criterio del juzgado ello es necesario para su subsistencia.

JUZGADO DE PAZ LETRADO

Cuando las lesiones sufridas por la víctima son calificaciones como faltas, la Policía Nacional remitirá el Informe Policial al Juez de Paz Letrado y éste debe:

- Dictar el autoapertorio de instrucción.
- Cita a las partes a una Audiencia Única.
- Emite sentencia, sanción y medidas de protección.

FISCALÍA PROVINCIAL EN LO PENAL

Cuando las lesiones sufridas por la víctima son tipificadas como delito, la Policía Nacional remitirá el Informe Policial a la Fiscalía Provincial en lo Penal, para que ejerza las siguientes atribuciones:

- El Fiscal Provincial en lo Penal formalizará la denuncia respectiva y enviará los actuados al Juez Especializado en lo Penal.
- El Fiscal Penal está facultado para solicitar medidas de protección.

JUZGADO ESPECIALIZADO EN LO PENAL

Cuando las lesiones sufridas por la víctima son tipificadas como delito, la Policía Nacional remitirá el Informe Policial al Juez Especializado en lo Penal y actuará así:

- Dicta medidas cautelares
- Dicta Sentencia, otorgando medidas de protección: retiro del agresor del hogar, la suspensión temporal de la cohabitación, el cese e impedimento de nuevos hechos de violencia, entre otros. Además de la reparación del daño y el tratamiento psicológico a las partes.

A continuación presentamos gráficos que muestran el recorrido de la víctima de violencia en relación de pareja.

MUJER QUE HA SUFRIDO VIOLENCIA SEXUAL

Autoridades Locales y Comunitarios (Teniente de Gobernación, Juzgado de Paz y Jefaturas de Comunidad). Recibe, registra y deriva el caso, en donde no haya Comisaría ni Fiscalía. Centro Emergencia Mujer. Acompañamiento a la mujer que denuncia, brinda apoyo psicológico, social y legal. Establecimientos de Salud: Brinda atención médica y psicológica, prevención del embarazo no deseado (AOE), prevención de ITS y VIH y Sida y deriva el caso.

Instituciones Educativas: La Dirección hace la denuncia a la instancia correspondiente.

MEDICINA LEGAL:

Realiza examen y reporte de los daños físicos y/o psicológicos y emite el certificado médico legal e informe psicológico. Si no hay Medicina Legal, el establecimiento de salud cumplirá las funciones

LA VÍCTIMA PUEDE RECURRIR A LA COMISARÍA MAS CERCANA O A LA FISCALÍA PENAL

- Recibe y registra la denuncia
- Informa a la víctima de sus derechos
- Oficia para el examen médico y psicológico a la víctima.
- Recibe la declaración o referencial con presencia del Fiscal de Familia.
- Notifica al agresor para su manifestación.
- Recibe manifestaciones de testigos, acta de reconocimiento y otras diligencias.
- En caso de flagrancia detienen al agresor o solicita su detención preliminar.
- Elabora el Informe y deriva a la Fiscalía Penal.

En caso acudan a la Fiscalía Penal, estas realizan además de todas las actividades ya mencionadas:

- Dicta medidas de protección.
- Formaliza denuncia penal por delito contra la libertad sexual (violación sexual, actos contra el pudor)

JUZGADO PENAL

- Auto Apertura de instrucción con medidas de protección como reglas de conducta en caso de comparecencia.
- Realiza diligencia para esclarecimiento de hechos (ratificación de certificado médico legal e informe médico psicológico, etc.)
- Cuando la víctima es mayor de edad: El juez sentencia al agresor, también lo hacen en delitos de actos contra el pudor.
- Cuando la víctima es menor de edad: Emite informe final a sala especializada en lo penal.

SALA ESPECIALIZADA EN LO PENAL SUPERIOR

- Se lleva a cabo las audiencias de juicio oral.
- Emite sentencia.

TODOS LOS PROCESOS SON GRATUITOS

La víctima puede recurrir a la Comisaría de su jurisdicción o a la Fiscalía Penal

MUJER QUE HA SUFRIDO VIOLENCIA SEXUAL

Autoridades Locales y Comunitarios (Teniente Gobernador, Juzgado de Paz y Jefaturas de Comunidad). Recibe, registra y deriva la denuncia, en donde no haya Comisaría ni Fiscalía.

Centro Emergencia Mujer. Acompañamiento a la mujer que denuncia, brinda apoyo psicológico, social y legal.

Establecimientos de Salud: Brinda atención médica y psicológica y deriva el caso.

Instituciones Educativas: La dirección del establecimiento hace la denuncia a la instancia correspondiente.

MEDICINA LEGAL:

Realiza examen y reporte de los daños físicos y/o psicológicos y emite el certificado médico legal e informe psicológico. Si no hay Medicina Legal, el establecimiento de salud cumplirá las funciones.

LA MUJER QUE HA VIVIDO VIOLENCIA PUEDE RECURRIR A LA COMISARÍA MÁS CERCANA O A LA FISCALÍA DE FAMILIA:

- Recibe, registra la denuncia e informa a la denunciante de sus derechos
- Oficia para el examen médico y evaluación psicológica.
- Recibe la declaración o referencial de la denunciante con presencia de la Fiscal de Familia.
- Notifica al agresor para su manifestación.
- Recibe manifestaciones de las/los testigos
- Solicita medidas de protección a la Fiscalía de Familia (en caso de acudir a la comisaría).
- Elabora el Informe y deriva a la Fiscalía de Familia (en caso de acudir a la comisaría).

En caso acudan a la Fiscalía de Familia, estás realizan además de todas las actividades ya mencionadas:

- Dicta medidas de protección.
- Formaliza demanda de violencia familiar para que lo derive al Juzgado Especializado de Familia.

TODOS LOS PROCESOS SON GRATUITOS



JUZGADO DE PAZ LETRADO FALTAS:

Hasta 10 días de incapacidad

- Audiencia de esclarecimiento de hechos, toma de declaraciones y otras pruebas Sentencia: Sanciona al agresor y dicta medidas de protección

FISCALÍA PENAL DELITO:

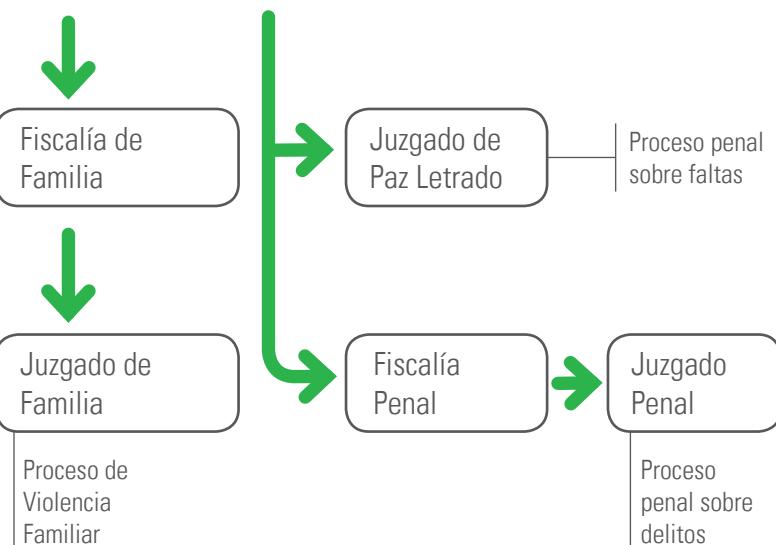
Más de 10 días de incapacidad,

- Investigación preliminar para acopiar pruebas del acto de violencia e interposición de denuncia penal ante Juzgado Provincial Penal

JUZGADO ESPECIALIZADO DE FAMILIA

- Determina si ha existido o no violencia familiar.
- Se realizará la diligencia de audiencia única.
- Dicta Sentencia, donde establece las medidas de protección: retiro del agresor del hogar, la suspensión temporal de la cohabitación, el cese e impedimento de nuevos hechos de violencia, entre otros. Además de la reparación del daño y el tratamiento psicológico a las partes.

Denunciante Policía Nacional del Perú



Paralelamente al trámite en la vía civil, la violencia familiar también es regulada en el ámbito penal.

Si las LESIONES son consideradas FALTAS, la Policía Nacional remite el atestado al Juez de Paz.

Si las LESIONES son consideradas DELITOS, la Policía Nacional remite el atestado al Fiscal Provincial Penal y éste lo remite al Juez Penal.

DIRECTORIO DE INSTITUCIONES

SAN ROMAN JULIACA

Jr. Mariano Pandia N° 285
Urb. La Rinconada (Interior
de la Beneficencia Pública
-1er piso)
📞 051-562066
RPM #951466536

PUNO

Jr. Arequipa N° 857
(interior del edificio de la
Beneficencia Pública 1er
piso)
📞 051-365203
rpm #951466476

EL COLLAO ILAVE

Jr. Independencia 210
- Ilave (interior de la
municipalidad -frente a la
plaza de armas)
📞 RPM #95146658347

MELGAR AYAVIRI

interior del parque
ciudad de los niños de
ayaviri s/n (al lado de
la institución educativa
saenz peña)

📞 051-563135
rpm #951466486

AZANGARO

Jr. Azángaro n° 339 (int.,
de la casa del maestro - al
costado del Banco de la
Nación)

📞 051-562066
RPM #951466536

CHUCUITO JULI

Jr. Loyola s/n - Juli -
Chucuito (local del centro
cívico 2do piso -sucursal
de la municipalidad)

📞 RPM #951466557

SAN ANTONIO DE PUTINA

Av. La Libertad s/n
(agencia agraria local del
Centro Cívico)

📞 RPM #951466583

SANDIA

Jr. Juliaca s/n 2º nivel
del mercado municipal
(costado de la oficina
de transporte y policía
municipal)

📞 RPM #951469660

CARABAYA MACUSANI

Plaza 28 de Julio n° 401 -
local de la municipalidad
provincial de Carabaya
- (puerta posterior)

📞 RPM #951044935

HUANCANE

Av. El Ejercito N° 502 -
3er piso del Policlínico
Municipal de Huancane

📞 RPM #951468386

LAMPA

Av. Enriquez Torres Belon
N° 817- Lampa

📞 RPM #951098401

CONSULTORIOS JURÍDICOS GRATUITOS

ASISTENCIA LEGAL GRATUITA

ALEGRA:

Pasaje Ramis N° 359 segundo piso,
oficina 26, Puno.

Consultorio Jurídico Gratuito

UNAP:

Jr. Conde de Lemos N° 392, Puno.

Consultorio Jurídico Gratuito

UANCV:

Av. La Torre Nro. 185 Puno.

Consultorio Jurídico Gratuito

ICAP:

Jr. Grau N° 310, Puno.

MOVIMIENTO MANUELA

RAMOS:

Jr. Cajamarca Nro. 808 Segundo Piso, Puno.

Teléfono: 051-363895

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

OFICINA DEFENSORIAL DE PUNO:

Av. Latorre N° 687, Puno.
Telefax: 051-369183

MÓDULO DE ATENCIÓN JULIACA:

Jr. Manuel Prado N° 395 - Juliaca

MINISTERIO PÚBLICO

UNIDAD DISTRITAL DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS Y TESTIGOS PUNO:

Pasaje Ramis 359, Puno.

Teléfono: 051-364478

UNIDAD DE ASISTENCIA INMEDIATA DE SAN ROMÁN:

Plaza Zarumilla sin número,
Juliaca.

Teléfono: 951 987 430

UNIDAD DE ASISTENCIA INMEDIATA DE AZANGARO:

Jr. Tacna, 359, Azangaro.

Teléfono: 051-562162

UNIDAD DE ASISTENCIA INMEDIATA DE EL COLLAO:

Jr. Andino 518, Ilave.

Teléfono: 958 593 687

UNIDAD DE ASISTENCIA INMEDIATA DE HUANCANÉ:

Jr. Puno 1127, Huancané.

Teléfono: 051-566125

UNIDAD DE ASISTENCIA INMEDIATA DE MELGAR:

Jr. Tarapacá 503, Ayaviri.

Teléfono: 051-563193

POLICÍA NACIONAL DEL PERU

COMISARÍA DE MUJERES DE PUNO:

Jr. Ramis 452, Puno.

Teléfono: 998 771 201





LENGUAJE INCLUSIVO:¹

Los estudios de lingüística avalan que las lenguas cambian cada día y que el lenguaje no es una construcción arbitraria de la mente humana, sino un producto social e histórico que condiciona nuestro pensamiento y determina la visión de mundo. Las palabras nombran, el lenguaje rige los imaginarios individuales y sociales, son la envoltura del pensamiento y otorgan a las situaciones sus significados más específicos. Cualquier forma de nombrar o clasificar puede parecer arbitraria, pero responde a una función ideológica en la manera que determina una forma concreta de explicar la realidad.

El lenguaje en sí no es sexista. Sexista es el uso que se haga del lenguaje. Uso sexista del lenguaje es cuando se transmite un mensaje que por forma y contenido discrimina por razón de sexo.

Un lenguaje incluyente contempla las especificidades, de forma que no utiliza la misma norma para todos los casos y elimina el uso de estereotipos que discriminan. Por lo tanto, utilizar un lenguaje incluyente es adaptarlo a las realidades político-sociales de un mundo en transformación y, a su vez, contribuir a las transformaciones sociales que aspiran a un mundo más justo e igualitario.

Utilizar un lenguaje no sexista e inclusivo es un proceso de aprendizaje constante. Se debe siempre apostar por no excluir ninguno de los géneros, si en caso no se pueden utilizar genéricos, entonces, como último recurso, se deben de utilizar los dobles géneros.

1 Manual de Género para Periodistas de UNDP, América Latina Genera. http://www.americalatinagenera.org/es/documentos/Folleto_ManualdeGenero.pdf

**El ABC de la atención de calidad a
la violencia contra la mujer**

el **abc** *de la atención con calidad a la violencia contra la mujer:*

**Guía para proveedoras y proveedores
de servicios públicos
Región Puno**