



# EL **ABC** DE LA ATENCION CON CALIDAD A LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER:

Guía para proveedores  
de servicios públicos

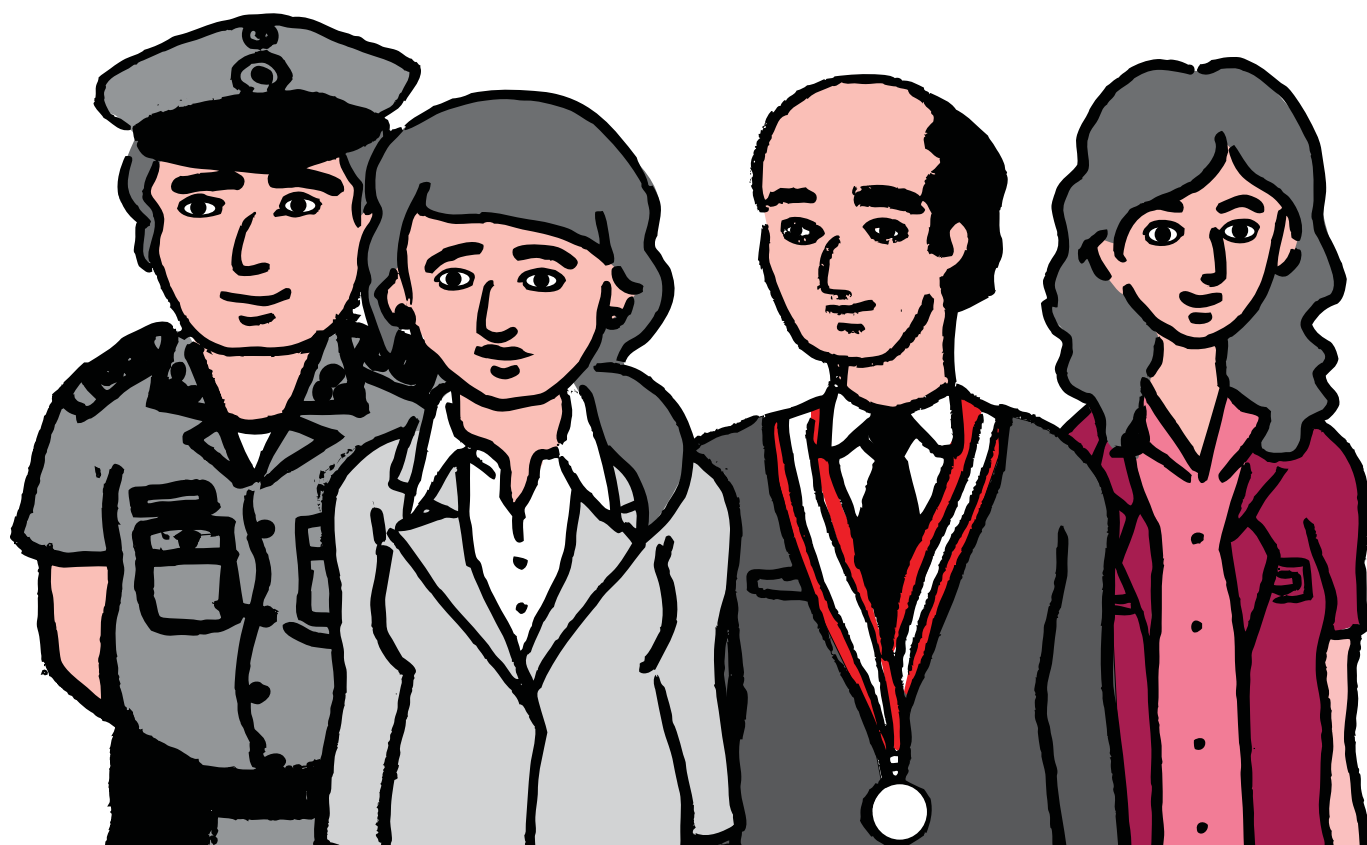
Región Ucayali

 **Manuela Ramos**  
Una apuesta por la equidad



Fondo de Población  
de las Naciones Unidas





# EL **ABC** DE LA ATENCION CON CALIDAD A LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER:

Guía para proveedores  
de servicios públicos

Región Ucayali

**Movimiento Manuela Ramos**

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

Teléfono (51 1 ) 423 8840

[postmast@manuela.org.pe](mailto:postmast@manuela.org.pe)

[www.manuela.org.pe](http://www.manuela.org.pe)

Elaboración: Programa de Derechos Sexuales y Reproductivos

Diseño y diagramación: Julissa Soriano

Impresión: Servicios Gráficos S.R.L. JMD

Av. José Galvez 49 / Jr. Francisco Lazo 1537 - Lince

Lima, Marzo 2011

Primera edición, 500 ejemplares

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2011-03081

ISBN:

Esta publicación ha sido posible gracias al apoyo del Fondo de Población de las Naciones Unidas-UNFPA en el marco del Proyecto PER7G43A que ejecuta el Momento Manuela

Las opiniones contenidas en este material no expresan el punto de vista de UNFPA.

# I. PRESENTACION

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 y los recursos y 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

Esta violencia, en la mayoría de los casos es ejercida por hombres en contra de mujeres y niñas. A pesar de su gran impacto en la salud, aún son muy pocos los proveedores de servicios que cuentan con la formación y el entrenamiento necesario para reconocer y detectar las lesiones físicas y psicológicas entre las mujeres que acuden todos los días a los establecimientos de salud.

Según la ENDES 2009, sólo el 7.9 % de las víctimas busca ayuda en una institución pública, de ellas el 57.7% acude a una comisaría, 18.6% a una Defensoría Municipal, 9.2% a juzgados y 27.8% a otras instituciones.

Consideramos importante que proveedoras y proveedores de servicios reconozcan que en general para las mujeres, dar la cara no es nada fácil. La desinformación, 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, 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 la salud de las mujeres, de las familias y de 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 de 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:

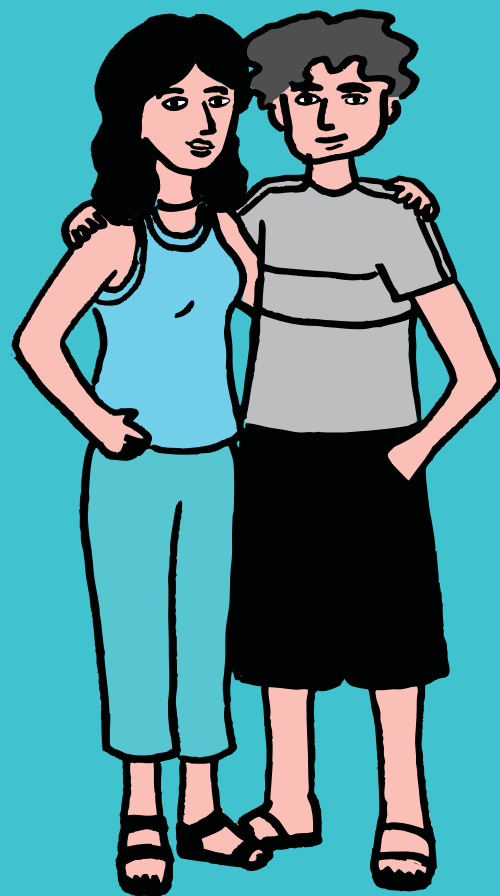
### SEXO

Cuando nos referimos a las características genéticas, fisiológicas, biológicas y anatómicas que indican si una persona es hombre o mujer.

### GÉNERO

Se refiere a los roles y responsabilidades determinadas y asignadas socialmente a las personas sobre la base de las diferencias biológicas entre mujeres y hombres. El género se relaciona con la manera en que somos percibidos y en cómo es esperado que pensemos y actuemos como hombres o como mujeres según el consenso social.

Es una categoría de análisis que permite visibilizar las relaciones desiguales de poder que existen entre hombres y mujeres, así como el lugar privilegiado y la mayor valoración que se le da a todo lo considerado como roles masculinos o “lo masculino”





## GENERO 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.

## VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

Es cualquier acción o conducta que se dirige hacia ella, basada en su condición de mujer, con el propósito de causarle daño, sufrimiento físico, sexual, psicológico o la muerte, tanto en el ámbito público como en el privado. 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 de la Violencia Familiar vigente 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”<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Ley de Protección frente a la Violencia Familiar. Texto único ordenado de la ley 26260 y sus modificaciones 1997.

## TIPOS DE VIOLENCIA FAMILIAR

- **Violencia Psicológica:**

Cuando las acciones tienen como objetivo : intimidar, manipular, amenazar, humillar, aislar o cualquier otra conducta que afecte la salud mental, la autodeterminación o el desarrollo personal.

*Siete de cada diez mujeres en Ucayali son víctimas de situaciones de control o violencia verbal por parte del esposo o compañero.*

ENDES 2009



- **Violencia física:**

Cuando se afecta o causa daño al cuerpo (hematomas, quemaduras, fracturas, lesiones de cabeza, envenenamientos, bofetadas, patadas, jalones de cabellos, cortes, etc. ), que no sea accidental y provoque un daño físico o una enfermedad

*Tres de cada diez mujeres en Ucayali, son víctimas de violencia física, por parte de su esposo o pareja*

ENDES 2009



- **Violencia sexual:**

Acciones que buscan someter, obligar o causar sufrimiento por medio de actos de contenido sexual usando la fuerza, intimidación, coerción, chantaje, soborno, manipulación, amenaza o cualquier otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal ( violación, tocamientos indebidos y el acoso )

*Aproximadamente 4% de las mujeres, algunas vez unidas en Ucayali, dijeron que sus parejas las obligaron a tener relaciones sexuales .*

ENDES 2009

## LA VIOLENCIA SEXUAL EN EL CODIGO PENAL

El código penal considera como violencia sexual, cuando una persona obliga a otra a cualquiera de estas acciones: además de actos de violación, a los actos contra el pudor como tocamientos, hostigamiento sexual, exhibicionismo, etc.

Se considera violación cuando hay introducción del pene por vía vaginal, anal o bucal. También se considera violación cuando se introduce otras partes del cuerpo (dedos, lengua ) u objetos por vía vaginal o anal.

*El Instituto de Medicina Legal del Ministerio Público de Ucayali, en el año 2008, realizó 587 atenciones a víctimas de violencia sexual, de las cuales 535 casos (91%), fueron las mujeres, niñas y adolescentes, las principales víctimas.*

PRCVHM- 2009-2015

## HOSTIGAMIENTO SEXUAL

Según la Ley 27942 de prevención y sanción del hostigamiento sexual, este se refiere a

*“la conducta física o verbal reiterada de naturaleza sexual 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”-*

*En la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali no se cuentan con datos de denuncias por hostigamiento sexual.*

## TRATA DE MUJERES

Nuestro Código Penal (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*”.

*...8 de cada 10 víctimas de trata de personas en Ucayali, son mujeres menores de edad. La edad promedio de las víctimas es de 16 años. 2,*

---

<sup>2</sup> ESPINOZA, Guillermo . 2009 “Trata de personas con fines de explotación sexual comercial”. Casos clínico forenses de la División Médico Legal de Ucayali. Pucallpa. ( Documento por publicar)

## FEMINICIDIO

Se considera feminicidio, al asesinato de mujeres presuntamente cometidos por la pareja o ex pareja de la víctima, por cualquiera de las personas comprendidas en la Ley de Protección frente a la Violencia Familiar o por alguna persona desconocida de la víctima, siempre que el homicidio revele discriminación contra la mujer<sup>3</sup>.

*Según el CEM, en los cuatro primeros meses del año 2010 ya se han producido 03 casos de feminicidio en Ucayali.*

## DERECHOS HUMANOS

Los derechos humanos son aquellos derechos que tienen todas las personas por el solo hecho de serlo. Están recogidos en varios documentos internacionales que han sido ratificados por casi todos los países; deben ser respetados y garantizados por los Estados.

---

<sup>3</sup> VIVIANO, Teresa. 2010.El poder de los datos: Registro de Feminicidio para enfrentar la Violencia hacia la Mujer en el Perú. Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social. MIMDES

### 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 víctimas 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 víctimas 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 MUJER<sup>4</sup>

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

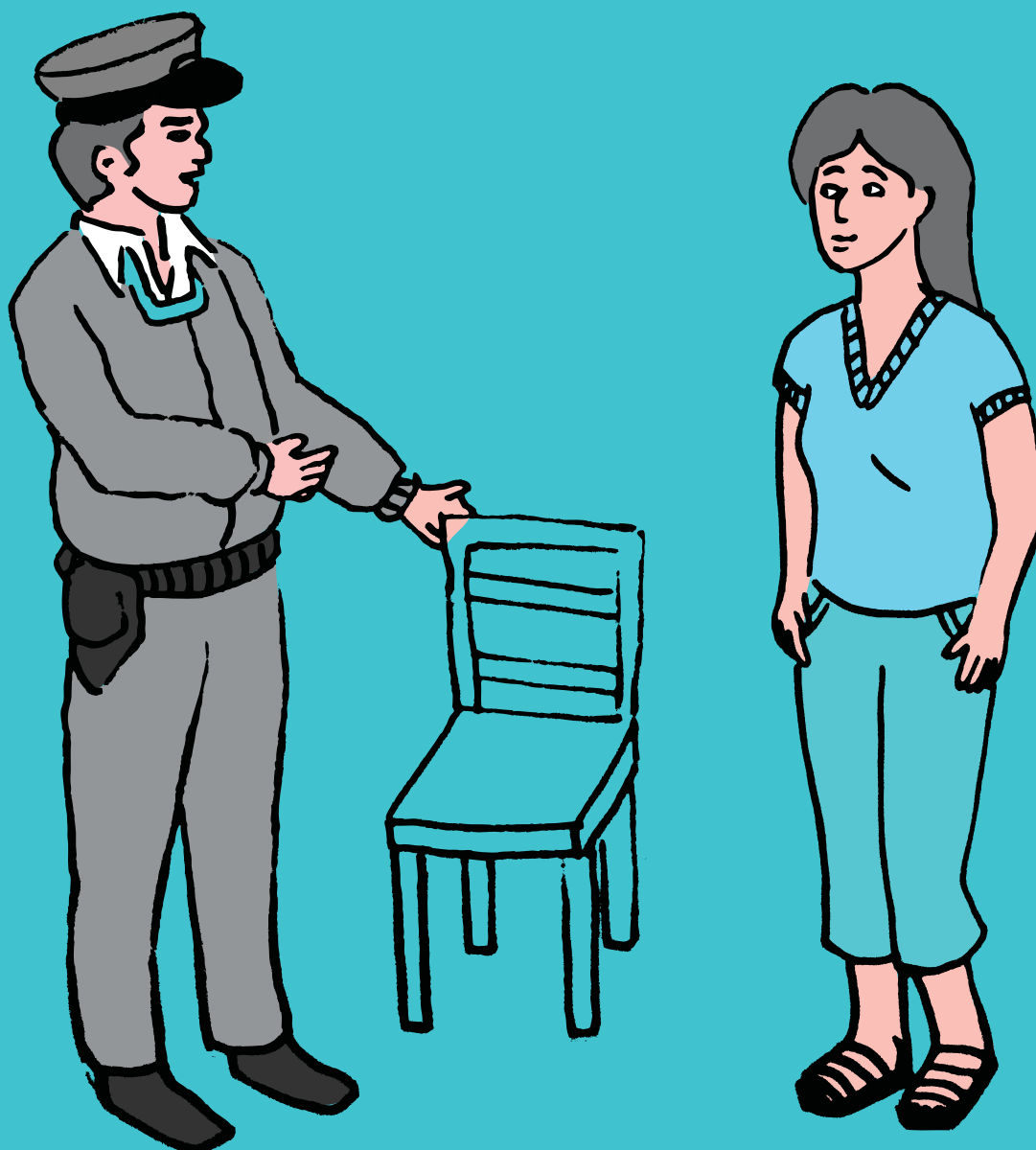
- Acceso oportuno a los servicios y que estos respondan a las necesidades de las usuarias.
- Atender con prontitud y amabilidad
- El trato respetuoso, personalizado y el reconocimiento de la víctima como sujeta/o de derechos.
- Es importante la privacidad y confidencialidad del servicio para lograr la 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 para efectos de hacer las derivaciones respectivas.

---

<sup>4</sup> Guía Educativa para madres y padres de familia, Movimiento Manuela Ramos. Lima, 2008



## IV. COMISARIAS : PROCEDIMIENTOS PARA UNA ATENCION DE CALIDAD A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL



*Las personas que han sufrido 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 víctima 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 víctimas de violencia familiar puedan tener acceso oportuno al servicio y que este responda 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 explicarles 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 víctima debe ser positiva y horizontal que permita generar confianza.
- Trato respetuoso y personalizado y el reconocimiento de la víctima como sujeto 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 víctima 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 victimas rompen en llanto. Bajo una situación como ésta se debe trata 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 víctima 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 denunciante 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 está tranquila y puede aportar la información necesaria, con conocimiento del Comisario y Jefe del Departamento de Intervención Policial, serán conducido al Departamento de la 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 esta 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. Solicita 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 Atestado, Informe o Parte 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 al atestado 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 Atestado 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 atestado 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 ATENCION DE CALIDAD A LAS VÍCTIMAS DE 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.

El personal toma las acciones necesarias para que las entrevistas se lleven a cabo en un ambiente de privacidad.

Sólo se brinda información acerca de los casos a solicitud de la autoridad judicial.

- 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.

## **a.-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.

## **b) 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.
  - Hágle sentir orgulloso por haber contado el hecho.
  - Asegúrele que no le ocurrirá nada malo.
  - Expresa 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.
- Se debe 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.
- En el caso de los y las adolescente se debe tener siempre una primera entrevista individual en donde no estén los padres, para escuchar su versión particular de la violencia ocurrida.

### **c) De acuerdo a la edad de la víctima**

#### **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, indaga 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

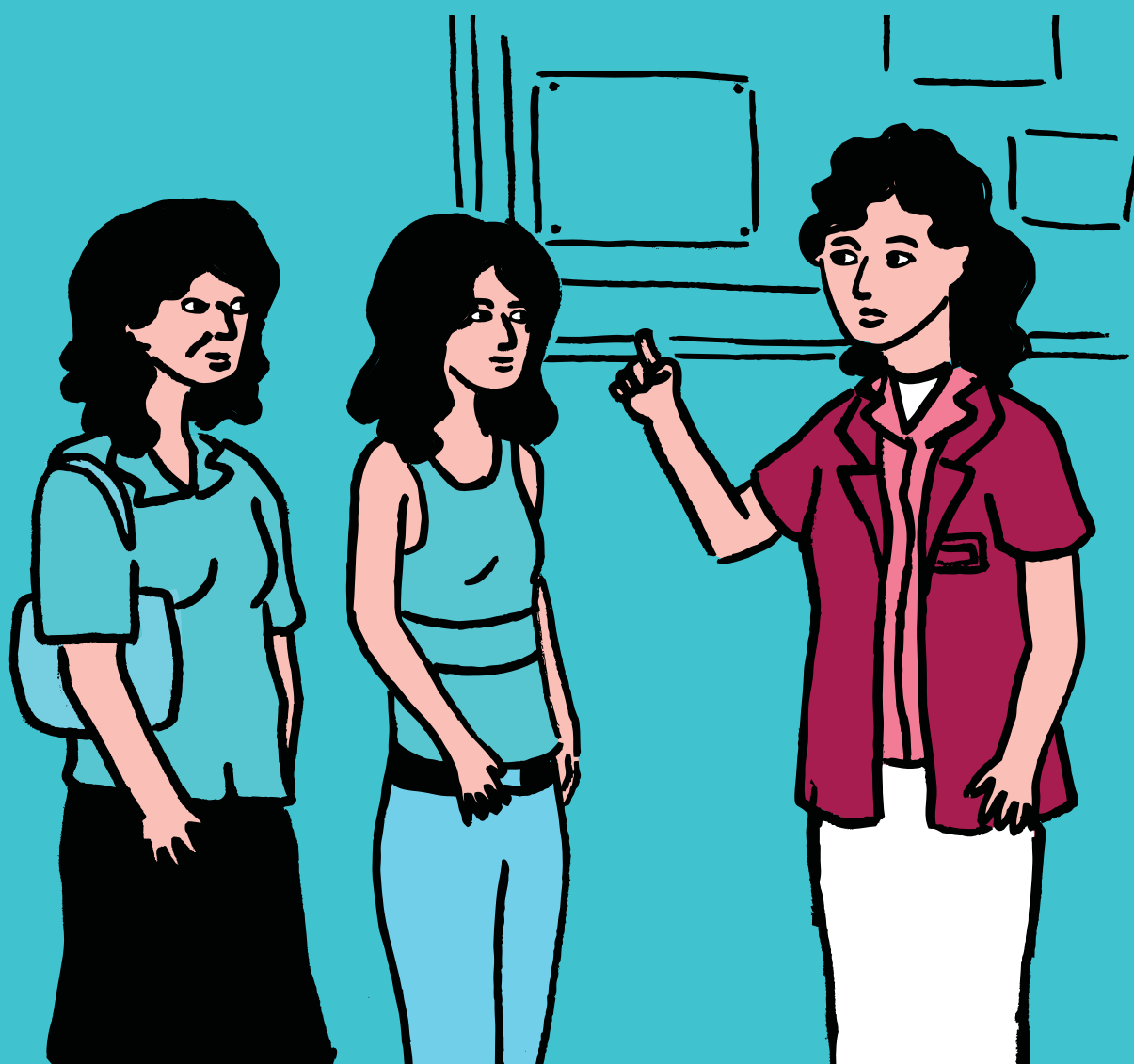
Se debe:

- 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 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 ATENCION DE CALIDAD A LAS VÍCTIMAS 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 violentas<sup>5</sup>.

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

---

<sup>5</sup> Para acabar con la violencia contra la mujer. Population Reports, Serie L, Número 11,1999

- **Respetar el carácter confidencial de la información,** Ella debe decidir en privado, sin otros familiares presentes.
- **Crear 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.
- **Respetar su autonomía,** Reconoce su derecho a tomar sus propias decisiones, cuando esté preparada.
- **Ayúdala a planear su seguridad futura,** Indaga sobre sus propias opciones y redes personales de apoyo y/o protección.
- **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?"*

*"¿Tuvo de pequeña alguna experiencia sexual desagradable?"*

## LA GUÍA TÉCNICA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LAS PERSONAS AFECTADAS POR LA VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO. (MINSA 2007), DICE QUE:

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

### 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 personal de salud de los consultorios realizarán 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, burla 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 tema<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> 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), SEÑALAN QUE:

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.
- 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 brinde 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.

- 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.<sup>7</sup> (capacidad resolutive, accesibilidad y oportunidad).
- 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.
- Los casos de VBG serán atendidos como emergencias, por las consecuencias 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.

---

<sup>7</sup> Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de los Establecimientos del Ministerio de salud. MINSA 2004

- El 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.
- El personal de salud encargado de los procesos de atención debe considerar los siguientes aspectos esenciales:
  - a. Tendrá en cuenta sus propias emociones, creencias y actitudes sobre la VBG.
  - b. Debe mostrar honestidad, conocer los derechos y mostrar una actitud de respeto hacia la persona usuaria.
  - c. Estar capacitado e informado para brindar orientación acerca de las redes de apoyo y atención a la VBG en su comunidad.
  - d. Garantizar un espacio físico que provea de privacidad y comodidad para las personas usuarias.
  - e. 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 Nacionales de Atención de la salud Sexual y Reproductiva, Ficha de Tamizaje de la VBG, Historia Clínica, Ficha de Referencia y Contrarreferencia.
  - f. 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.

- g. Contar con material educativo o informativo (folletos, cartillas, trípticos, etc.).
- h. Realizar coordinaciones previas con los servicios intra-institucionales y de otros sectores para establecer mecanismos de referencias y contra referencias.
- i. Conocer horarios de atención de los servicios de psicología, psiquiatría o sus 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 Atención<sup>8</sup> .**

- 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 (solo), por eso buscamos apoyarla (o)”, “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

---

<sup>8</sup> Adaptado de Guías Nacionales de Atención Integral de la Salud Sexual y Reproductiva. MINSA 2004

psicológico. Siga los flujogramas de la guía de acuerdo al tipo de establecimiento.

- e. Presente alternativas y un Plan reemergencia para ella y sus hijos e hijas
  - Pregunte qué es lo quiere hacer.
  - Menciónele la necesidad de tener un lugar donde ir ella (él) 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 o 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.

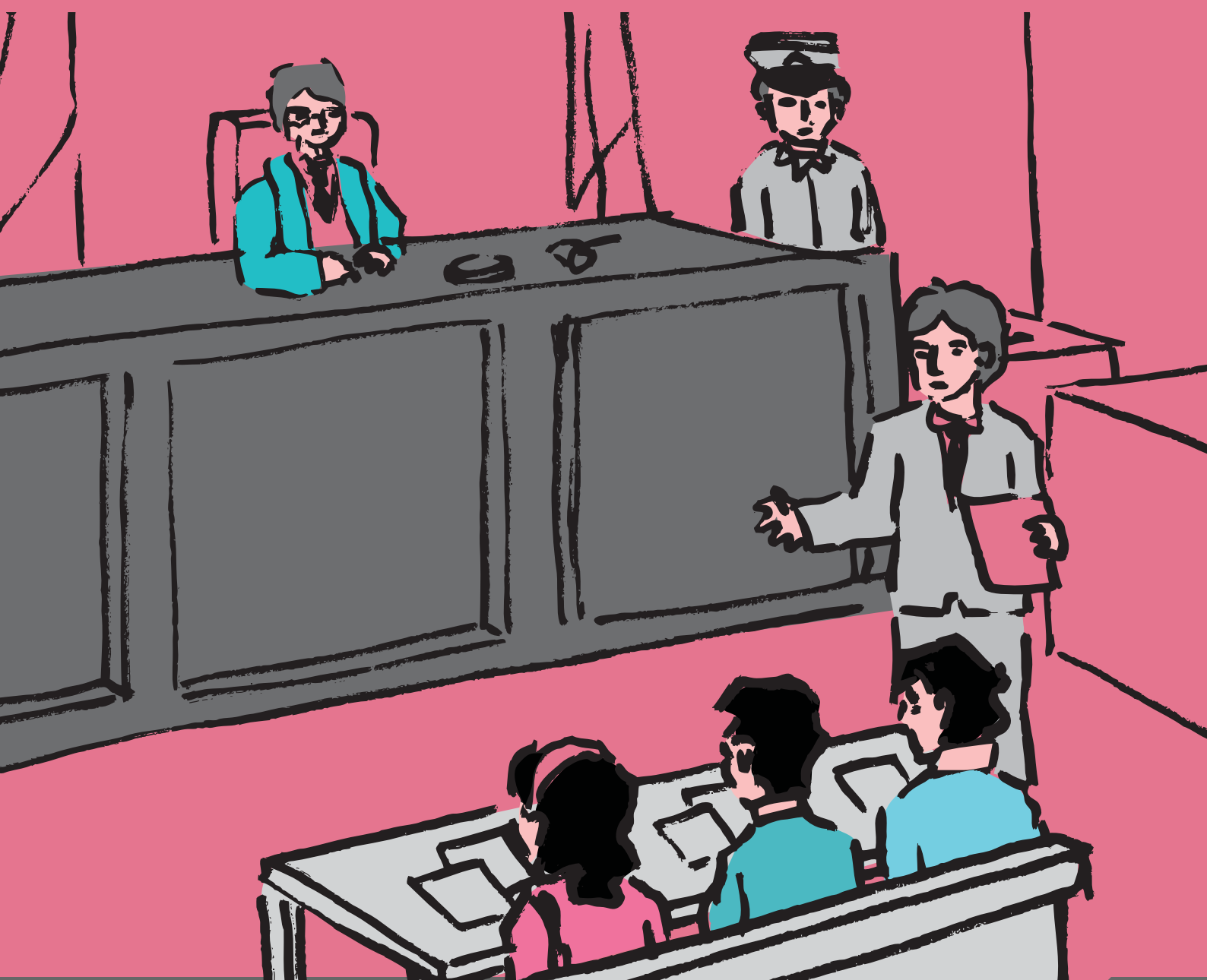
### En casos de violencia sexual, además :

- ✓ 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. FISCALÍAS DE FAMILIA : PROCEDIMIENTOS PARA UNA ATENCION DE CALIDAD A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL



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.

Es competencia de las Fiscalías cumplir con lo siguiente:

- Recibir la denuncia.
- El Fiscal puede dictar medidas de protección a solicitud de la víctima
- 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 demanda de violencia familiar para que lo derive al Juzgado Especializado de Familia

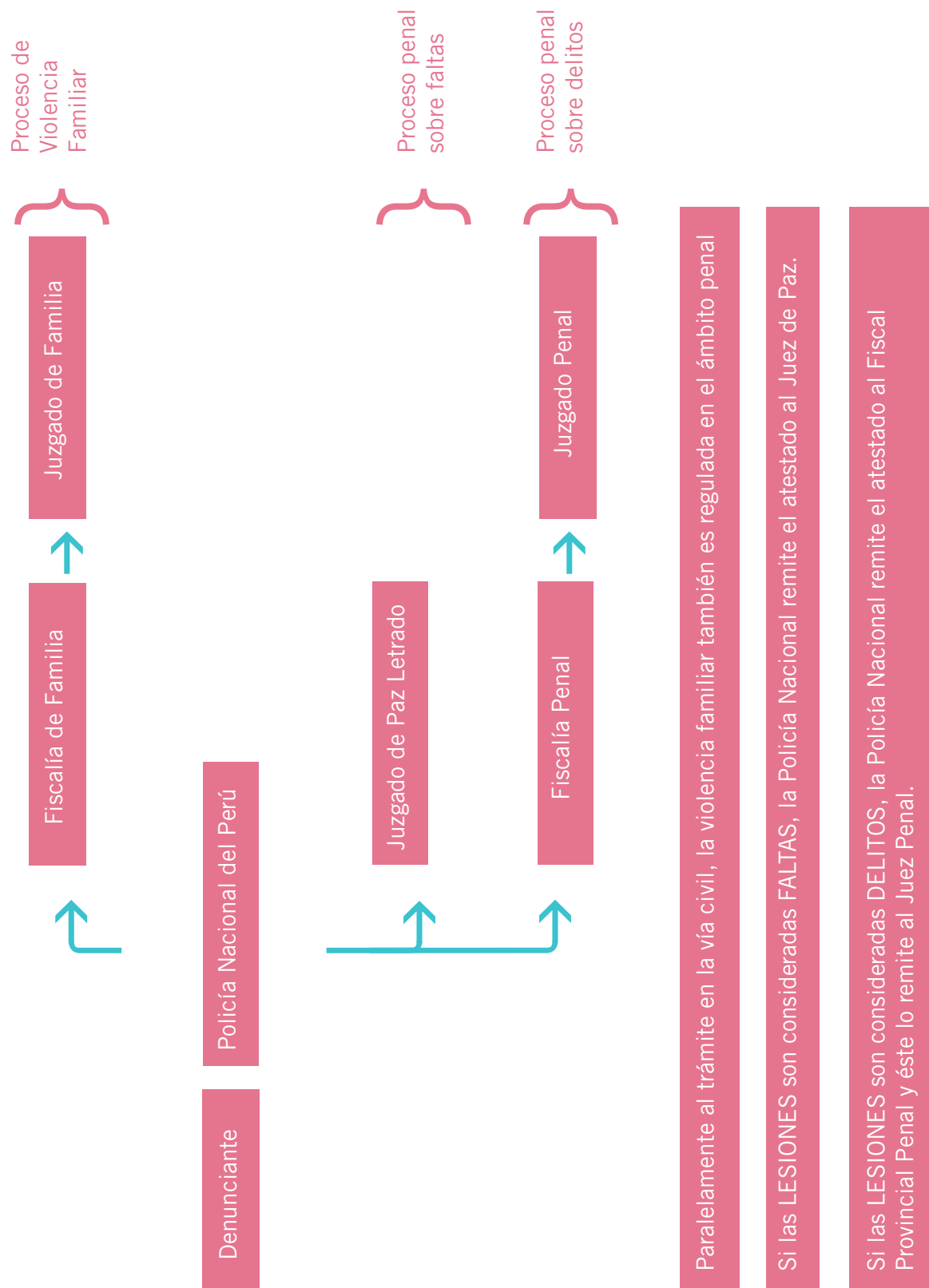
# VIII. JUZGADO ESPECIALIZADO DE FAMILIA: PROCEDIMIENTOS PARA UNA ATENCION DE CALIDAD A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL

- 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.

A continuación presentamos un breve esquema que muestra el recorrido de la víctima de violencia en relación de pareja hasta llegar a una sentencia de primera instancia.

## EL ABC DE LA ATENCION CON CALIDAD A LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER:

Guía para proveedores de servicios públicos



# IX. JUZGADO DE PAZ LETRADO: PROCEDIMIENTOS PARA UNA ATENCION DE CALIDAD A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL

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

- Dictar el autoapertorio de instrucción.
- Notifica al agresor a una Audiencia Única
- Emite sentencia y dicta medidas de protección

# X. FISCALÍA PROVINCIAL EN LO PENAL : PROCEDIMIENTOS PARA UNA ATENCION DE CALIDAD A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL

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

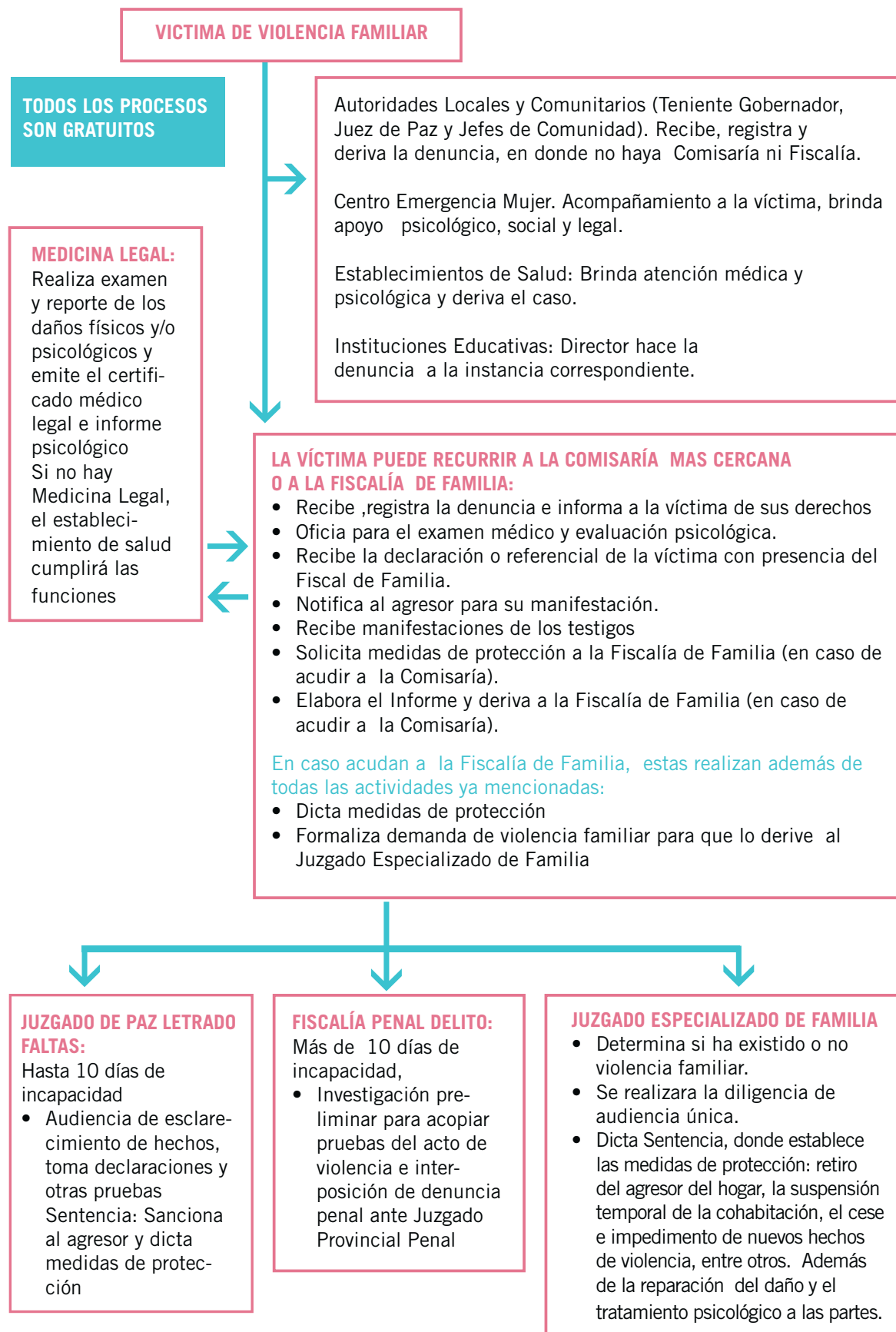
- El Fiscal Provincial en lo Penal formalizará la denuncia respectiva y enviará los actuados al Juez Especializado en lo Penal.
- El Fiscal Penal esta facultado para solicitar medidas de protección.

# XI. JUZGADO ESPECIALIZADO EN LO PENAL : PROCEDIMIENTOS PARA UNA ATENCION DE CALIDAD A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL

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

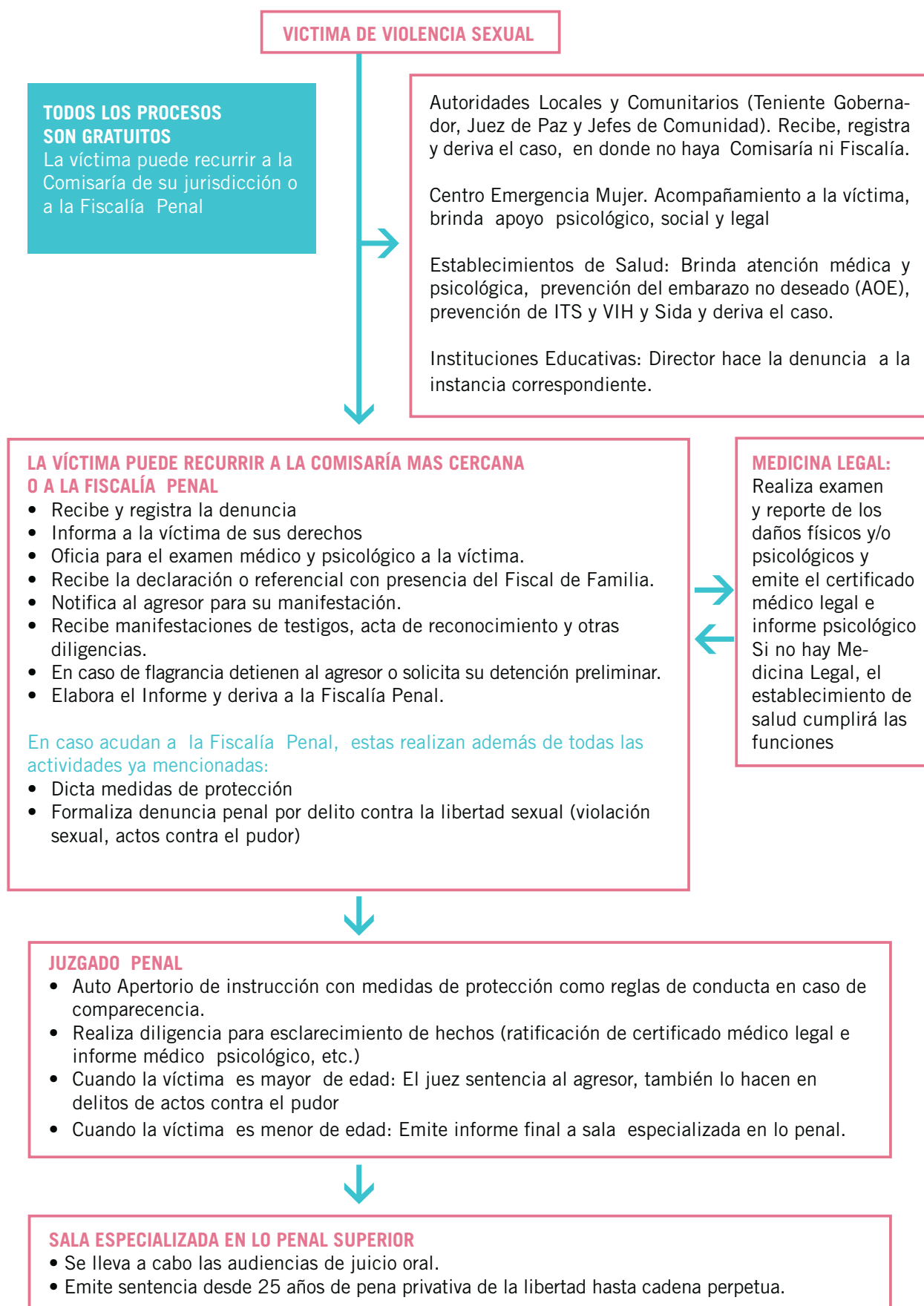
- Dicta Sentencia, donde establece las medidas de protección: retiro del agresor del hogar, la suspensión temporal de la cohabitación, el cese e impedimento de nuevos hechos de violencia, entre otros. Además de la reparación del daño y el tratamiento psicológico a las partes.

## ANEXO 2: FLUJOGRAMA REGIONAL DE VIOLENCIA FAMILIAR





## ANEXO 3: FLUJOGRAMA REGIONAL DE LA VIOLENCIA SEXUAL



# LUGARES DONDE PUEDEN ACERCARSE LAS PERSONAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA:

## **CENTRO EMERGENCIA MUJER-PUCALLPA.**

Teléfono 061- 577326

Dirección: Jr. Tacna 288, Oficina 05

## **CENTRO EMERGENCIA MUJER-PADRE ABAD.**

Dirección: Carretera Federico Basadre Km. 160

## **MINISTERIO PÚBLICO**

Teléfono: 061- 576805 /  
061 - 579750

Dirección: Av. San Martín N° 644,  
Pucallpa

## **COMISARÍA DE PUCALLPA:**

Teléfono: 591433

Dirección: Jr. Independencia  
N° 360, Pucallpa

## **COMISARÍA DE YARINA:**

Teléfono: 591433

Dirección: Av. Yarina 360, Yarina

## **COMISARÍA DE SAN FERNANDO:**

Teléfono: 579279

Dirección: Jr. Los Mangos cuadra  
5. Frente a la Plaza de San  
Fernando, Manantay.

## **DEFENSORIA DEL PUEBLO:**

Teléfono: 578633

Celular de Emergencia 961096685  
Dirección: Jr. Progreso N°382.

## **ESTABLECIMIENTOS Y CENTROS DE SALUD DE TODA LA REGIÓN LINEA 100**

Línea gratuita que brinda  
orientación, consejería y derivación  
especializadas, las 24 horas del día



