

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SUPERMERCADOS METRO

**Para la intervención del espacio y el proceso de acercamiento de mujeres víctimas de violencia de género y varones a los servicios que brindan la Policía Nacional del Perú y el Programa Nacional AURORA durante la pandemia por la COVID-19.**



PERÚ

Ministerio  
de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables

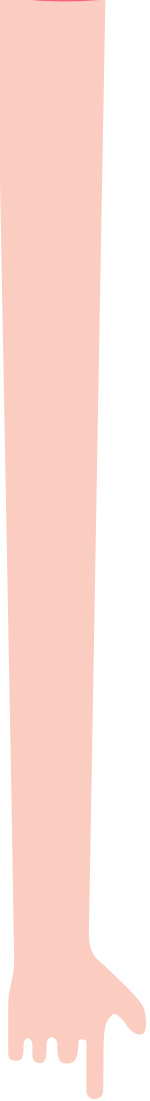


APOYA:



Cooperación  
Española





## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SUPERMERCADOS METRO.**

**Para la intervención del espacio y el proceso de acercamiento de mujeres víctimas de violencia de género y varones a los servicios que brindan la Policía Nacional del Perú y el Programa Nacional Aurora durante la pandemia por la COVID-19.**

**© Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo**

**© Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables**

Este protocolo ha sido elaborado en el marco de la intervención No Estás Sola, para la prevención de violencia de género y feminicidio en tiempos de COVID-19.

Lima, julio de 2020

# ÍNDICE

**Presentación** pág. 2

**I. Finalidad** pág. 3

**II. Objetivo** pág. 3

**III. Población Objetivo** pág. 4

**IV. Alcance** pág. 4

**V. Definiciones** pág. 4

**VI. Enfoques** pág. 6

**VII. Del trabajo conjunto entre PNUD,** pág. 7

**PNP, MIMP-DGCVG, Programa  
Nacional AURORA y Cencosud**

**VIII. Sobre la intervención del** pág. 10  
**espacio y la ruta de actuación**

## ANEXOS

**ANEXO 1 – Ficha básica** pág. 18

**ANEXO 2 – Reporte** pág. 20

## PRESENTACIÓN

La crisis provocada por la COVID-19 ha aumentado las desigualdades y las vulnerabilidades, y frenado el progreso en el desarrollo sostenible y en las respuestas humanitarias. Más extensamente, esta pandemia está devastando a las personas, las familias, las comunidades, las economías y la infraestructura, proponiendo un nuevo constructo social en el cual las mujeres son las más empobrecidas y expuestas. En este contexto, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Estado peruano trabajan junto a otras organizaciones para contener y mitigar la expansión del virus.

El PNUD, teniendo en cuenta su estrategia global COVID-19, y en línea con sus soluciones emblemáticas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, desarrolla un esfuerzo para erradicar la pobreza, reducir desigualdades y construir resiliencia ante las crisis. En ese sentido, apoya a los países de manera urgente y efectiva respondiendo a la emergencia, salvaguardando el progreso en los ODS y ayudando en la tarea de no dejar a nadie atrás.

Asimismo, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), como ente rector de las políticas nacionales y sectoriales sobre derechos de las mujeres, así como de la prevención, protección y atención contra la violencia hacia las mujeres, debe asegurar una respuesta frente a la coyuntura con enfoque de género. Se tiene en cuenta que la discriminación que afecta a las mujeres —y que se manifiesta a través de la violencia que sufren— está inseparablemente vinculada de otros factores, como las crisis políticas, económicas y sociales, los disturbios, las emergencias humanitarias, los desastres naturales y la destrucción o degradación de los recursos naturales<sup>1</sup>. De ello se desprende que, en tiempos de crisis, la situación de violencia que sufren las mujeres, así como otras personas en situación de vulnerabilidad, se puede ver agudizada.

Al respecto, el Comité de Expertas del Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará (MESECVI) ha advertido que varias de las medidas que los Estados vienen adoptando para mitigar la propagación de la COVID-19, tales como el aislamiento social, van a tener un efecto diferenciado sobre las mujeres que viven situaciones de violencia<sup>2</sup>.

En esa línea, desde una perspectiva de género, debe anotarse que los impactos y las implicaciones provocadas por la pandemia, así como las medidas que se vienen implementando para paliarla, afectan de forma diferente a hombres y mujeres. Por un lado, a partir del confinamiento, el empleo y los servicios de cuidados se han visto afectados, impactando directamente a las trabajadoras en general y en particular a las trabajadoras informales y a las trabajadoras domésticas. En situaciones de aislamiento social como la que aún se vive en Perú, los riesgos de violencia contra mujeres, niñas y adolescentes pueden incrementarse, puesto que el 81% de los casos de violencia de género ocurre en el propio hogar, y la mayoría de las veces el agresor es la propia pareja de la víctima (ONU Mujeres).

Desde que se inició el aislamiento hasta el 1 de mayo, de acuerdo con lo reportado por el Programa Nacional AURORA, se produjeron 9 feminicidios, 21,679 consultas atendidas a través de la Línea 100, 1,516 consultas

<sup>1</sup> CEDAW/C/GC/35. Recomendación General N° 35 sobre la violencia por razón de género contra la mujer, por la que se actualiza la recomendación general N°19. Aprobada el 26 de julio de 2017.

<sup>2</sup> "Comité de Expertas solicita la incorporación de la perspectiva de género en las medidas que se tomen para la mitigación del COVID-19 y el reforzamiento de acciones para la prevención y atención de la violencia de género". En la página web de la OEA-MESCVI (2020): <https://mailchi.mp/dist/comunicado-covid-19-y-el-reforzamiento-de-acciones-para-la-prevencion-y-atencion-de-la-violencia-de-genero?e=148d9c4077>

y consejería brindada a través del Chat 100, 519 casos atendidos por los Servicios de Atención Urgente, y 1,771 casos atendidos por los Equipos Itinerantes de Urgencia. De igual manera, resulta importante tener en cuenta que la gran mayoría de personas que cometen violencia de género son hombres. En efecto, las estadísticas mundiales muestran que la mitad de los homicidios a mujeres son efectuados por sus parejas varones<sup>3</sup>. En Perú, el 87% de personas agresoras de casos de violencia contra mujeres e integrantes del grupo familiar atendidos por los Centros Emergencia Mujer durante el año 2019 fueron varones<sup>4</sup>. En ese sentido, si bien el Estado peruano viene desplegando grandes esfuerzos para atender esta problemática, es indispensable pensar en intervenciones en clave de género y, tal como lo recomienda el PNUD, que incorporen a la comunidad local y refuercen los sistemas de seguimiento y protección de las víctimas.

Es en este contexto que el PNUD y el MIMP, a través del Programa Nacional AURORA, en alianza con Cencosud S.A., realizan una intervención directa en los supermercados Metro, en el marco de una iniciativa nacional que reúne a diferentes organizaciones del sector privado.

Esta intervención busca, por un lado, sensibilizar a la población a través de una comunicación cercana, efectiva, y frecuente, interviniendo el espacio de los supermercados, y generar un nexo entre las mujeres y los servicios que ofrece el Programa Nacional AURORA del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables a las víctimas de violencia durante la pandemia. También, de forma secundaria, busca fomentar que mujeres y hombres puedan tomar la iniciativa de hablar sobre sus emociones haciendo uso de estos mismos servicios ofrecidos.

Este protocolo constituye una pauta para la implementación de acciones puntuales desde los supermercados. No busca crear un nuevo espacio de atención o denuncia de la violencia, sino establecer las pautas para la correcta recepción de los casos y el proceso para vincular a las personas con el Programa Nacional AURORA del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y la Policía Nacional del Perú.

Aunque este protocolo se presenta en el contexto de la COVID-19, su aplicación posterior a la emergencia sanitaria será evaluada por las entidades intervinientes.

## I FINALIDAD

Establecer las orientaciones para las instituciones involucradas que permitan contribuir con la prevención de la violencia y con el acceso efectivo temprano de las mujeres y, de forma secundaria, de los hombres, a los servicios que ofrecen la Policía Nacional del Perú y el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, convirtiendo al supermercado en un espacio seguro que se constituya como nexo con dichos servicios.

## II OBJETIVO

Establecer las orientaciones a seguir por el personal seleccionado para la intervención del espacio en los supermercados Metro, quienes cumplirán un rol canalizador o de puente de comunicación entre mujeres en situaciones de violencia que acudan a los supermercados en búsqueda de ayuda u orientación, y que expresan interés en acceder a los servicios de la **Policía Nacional del Perú** y del **Programa Nacional AURORA**.

<sup>3</sup> Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (2013). En *Estudio mundial sobre el homicidio. Tendencias, contextos, datos. Resumen ejecutivo*.

<sup>4</sup> Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2019). En *Resumen estadístico de Personas Afectadas por Violencia Familiar y Sexual atendidas en CEM Enero-Diciembre 2019*.

### III POBLACIÓN OBJETIVO

Las mujeres en su diversidad afectadas por hechos de violencia física, psicológica, sexual o económica patrimonial, que busquen ayuda inmediata o requieran información, orientación o consejería para sus casos, así como aquellos testigos que deseen reportar una situación de violencia contra las mujeres.

Los hombres y mujeres que deseen recibir orientación en torno al manejo de sus emociones, así como la distribución equitativa de las labores domésticas y de cuidado.

### IV ALCANCE

Este protocolo se aplica en los supermercados Metro como nexo entre las mujeres, la ciudadanía y los servicios que ofrecen la Policía Nacional del Perú y el Programa Nacional AURORA del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

### V DEFINICIONES

#### ***Definición de violencia contra las mujeres***<sup>5</sup>

Cualquier acción o conducta que les causa muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico por su condición de tales, tanto en el ámbito público como en el privado.

Se entiende por violencia contra las mujeres:

- i. La que tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer. Comprende, entre otros, violación, maltrato físico o psicológico y abuso sexual.
- ii. La que tenga lugar en la comunidad, sea perpetrada por cualquier persona y comprende, entre otros, violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar.
- iii. La que sea perpetrada o tolerada por los agentes del Estado, donde quiera que ocurra.

#### ***Tipos de violencia contra las mujeres***

Los tipos de violencia contra las mujeres reconocidos en la Ley N° 30364 – **Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar**, son:

- i. **Violencia física.** Es la acción o conducta que causa daño a la integridad corporal o a la salud. Se incluye el maltrato por negligencia, descuido o por privación de las necesidades básicas, que hayan ocasionado daño físico o que puedan llegar a ocasionarlo, sin importar el tiempo que se requiera para su recuperación.
- ii. **Violencia psicológica.** Es la acción o conducta tendiente a controlar o aislar a la persona contra su voluntad, a humillarla o avergonzarla, y que puede ocasionar daños psíquicos. Daño psíquico es la afectación o alteración de algunas de las funciones mentales o capacidades de la persona,

<sup>5</sup> Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

producida por un hecho o un conjunto de situaciones de violencia, que determina un menoscabo temporal o permanente, reversible o irreversible, del funcionamiento integral previo.

- iii. Violencia sexual. Son acciones de naturaleza sexual que se cometen contra una persona sin su consentimiento o bajo coacción. Incluyen actos que no involucran penetración o contacto físico alguno. Asimismo, se consideran como tales la exposición a material pornográfico y que vulneran el derecho de las personas a decidir voluntariamente acerca de su vida sexual o reproductiva, a través de amenazas, coerción, uso de la fuerza o intimidación.
- iv. Violencia económica o patrimonial. Es la acción u omisión que se dirige a ocasionar un menoscabo en los recursos económicos o patrimoniales de las mujeres, por su condición de tales.
  - La perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes.
  - La pérdida, sustracción, destrucción, retención o apropiación indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales.
  - La limitación de los recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades o la privación de los medios indispensables para vivir una vida digna, así como la evasión del cumplimiento de sus obligaciones alimentarias.
  - La limitación o control de sus ingresos, así como la percepción de un salario menor por igual tarea dentro de un mismo lugar de trabajo.

### **Masculinidades**<sup>6</sup>

Construcción social referida a valores y cualidades culturalmente aprendidas y expresadas a través de las prácticas y representaciones de ser hombre, expresada en la manera como piensa, se comporta y se relaciona en una sociedad determinada, frente a otros varones y mujeres. Estas expresiones son aprendidas socialmente, pero decididas individualmente. Esto varía según el contexto social, cultural, histórico y otras condiciones relacionadas con la edad, etnia, ubicación geográfica, religión, condición socioeconómica, nivel educativo, entre otros factores. No es una cualidad biológica ni estática, sino más bien social, cultural y dinámica.

### **Trabajo de cuidados y trabajo doméstico**

Las tareas de cuidados y las tareas domésticas comprenden dos tipos de actividades: las actividades de cuidados, personal y relacional, como dar de comer a un bebé, cuidar de personas del hogar que requieren un apoyo, asistir a un/a cónyuge enfermo/a, y las actividades domésticas, como cocinar o limpiar. Mayoritariamente son asumidas por las mujeres y muchas veces se constituyen como un trabajo no remunerado.

La prestación de trabajo de cuidados no remunerado se considera un trabajo, por lo que es una dimensión fundamental del mundo laboral. El trabajo de cuidados es realizado a cambio de una remuneración o beneficio. Este comprende a una gran diversidad de trabajadores de servicios personales, como el personal médico o de enfermería, así como los trabajadores y trabajadoras del cuidado personal. Las trabajadoras y trabajadores domésticos que prestan cuidados, tanto directos como indirectos en los

<sup>6</sup> Directiva General 018-2016 – MIMP. Lineamientos de política para el involucramiento de los varones en la prevención de la violencia contra las mujeres y de género.

hogares, también integran la fuerza de trabajo dedicada a la prestación de cuidados.

El grueso del trabajo de cuidados en todo el mundo es realizado por cuidadoras y cuidadores no remunerados, en su mayoría mujeres y niñas pertenecientes a grupos socialmente desfavorecidos (ONU Mujeres, 2016).

### ***Corresponsabilidad***<sup>7</sup>

La distribución igualitaria de las tareas domésticas y de cuidados entre los hombres y las mujeres al interior de las familias es un elemento clave para el desarrollo de las personas y de las familias en sí mismas, y consideran las capacidades, dificultades de las tareas y el tiempo de cada cual, de acuerdo con su edad y madurez, propiciando el desarrollo de la autonomía de sus integrantes y la mejora en las interacciones del medio familiar. La corresponsabilidad familiar implica además que tanto el hombre como la mujer son responsables del mantenimiento económico del hogar.

## **VI**

### **ENFOQUES**<sup>8</sup>

#### ***Enfoque de género***

Reconoce la existencia de circunstancias asimétricas en la relación entre hombres y mujeres, construidas sobre la base de las diferencias de género que se constituyen en una de las causas principales de la violencia hacia las mujeres. Este enfoque debe orientar el diseño de las estrategias de intervención dirigidas al logro de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

#### ***Enfoque de integralidad***

Reconoce que en la violencia contra las mujeres confluyen múltiples causas y factores que están presentes en distintos ámbitos, a nivel individual, familiar, comunitario y estructural. Por ello, se hace necesario establecer intervenciones en los distintos niveles en que las personas se desenvuelven y desde distintas disciplinas.

#### ***Enfoque de interculturalidad***

Reconoce la necesidad del diálogo entre las distintas culturas que se integran en la sociedad peruana, de modo que permita recuperar, desde los diversos contextos culturales, todas aquellas expresiones que se basen en el respeto a la otra persona. Este enfoque no admite aceptar prácticas culturales discriminatorias que toleren la violencia u obstaculicen el goce de igualdad de derechos entre personas de géneros diferentes.

#### ***Enfoque de derechos humanos***

Reconoce que el objetivo principal de toda intervención debe ser la realización de los derechos humanos, identificando a los titulares de derechos y aquello a lo que tienen derecho conforme a sus particulares necesidades. Identifica, asimismo, a los obligados o titulares de deberes y de las obligaciones que les corresponden. Se procura fortalecer la capacidad de los titulares de derechos para reivindicar sus derechos y de los titulares de deberes para hacer que cumplan sus obligaciones.

<sup>7</sup> Decreto Legislativo N° 1408, Decreto Legislativo para el Fortalecimiento y la Prevención de la Violencia en las familias.

<sup>8</sup> Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.



### ***Enfoque de interseccionalidad***

Reconoce que la experiencia que las mujeres tienen de la violencia se ve influida por factores e identidades como su etnia, color, religión, opinión política o de otro tipo, origen nacional o social, patrimonio, estado civil, orientación sexual, condición de seropositiva, condición de inmigrante o refugiada, edad o discapacidad, e incluye medidas orientadas a determinados grupos de mujeres.

### ***Enfoque generacional***

Reconoce que es necesario identificar las relaciones de poder entre distintas edades de la vida y sus vinculaciones para mejorar las condiciones de vida o el desarrollo común. Considera que la niñez, la juventud, la adultez y la vejez deben tener una conexión, pues en conjunto están abonando a una historia común y deben fortalecerse generacionalmente. Presenta aportes a largo plazo considerando las distintas generaciones y colocando la importancia de construir corresponsabilidades entre estas.

### ***Enfoque de seguridad humana***

Reconoce que la persona es el centro de la intervención y se promueve su protección y empoderamiento a través de trabajo y acción conjunta entre Estado, persona y empresa privada que busca identificar las causas de las inseguridades para transformarlas. Protege a la persona de las amenazas críticas (graves) y omnipresentes (generalizadas), para preservar la esencia vital de todas las vidas humanas de forma que se realicen las libertades y la plena realización de las personas. La seguridad humana integra tres libertades: la libertad del miedo, la libertad de la necesidad (o miseria) y la libertad para vivir con dignidad (PNUD, 2010).

### ***Enfoque ecológico de prevención de la violencia***

Reconoce la violencia contra las mujeres basada en género como un problema complejo, polifacético, de raíces biográficas, psicológicas, sociales y ambientales, para el que no existe solución única; por el contrario, cada vez se extiende más la idea de que su tratamiento requiere enfoques multidisciplinares e intervenciones en varios planos, con la concurrencia simultánea de diversos sectores de política pública (OPS, 2002; ONU, 2006).

## **VII**

### **DEL TRABAJO CONJUNTO ENTRE PNUD, PNP, MIMP-DGCVG, PROGRAMA NACIONAL AURORA Y CENCOSUD**

Para la implementación de este protocolo, las instituciones mencionadas tienen las siguientes tareas:

#### ***Sobre el papel del PNUD***

- i.** Brinda asistencia técnica que garantice el trabajo conjunto entre el MIMP, a través de la DGVCV y el Programa AURORA, y Cencosud.
- ii.** Brinda asistencia técnica a las personas seleccionadas por Cencosud para el proceso de sensibilización y capacitación, adecuación del espacio e implementación del proceso de puente de comunicación frente a las situaciones de violencia contra las mujeres y de orientación a los hombres.
- iii.** Acompaña a Cencosud en el proceso de adecuación del espacio de implementación de la campaña, además del espacio para la recepción.
- iv.** Fortalece las capacidades en las personas encargadas, seleccionadas por Cencosud, para realizar el

primer contacto con las mujeres que necesiten los servicios de la Policía Nacional del Perú y el Programa Nacional AURORA del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Asimismo, sensibiliza al personal masculino para que puedan informar a otros hombres sobre la necesidad de hablar sobre sus emociones.

- v. Realiza acciones de seguimiento para el cumplimiento del protocolo establecido, en coordinación con la empresa y el MIMP.
- vi. Proporciona a Cencosud un directorio con la relación de todas las instituciones públicas del distrito donde funciona el supermercado a fin de que el personal de Metro contacte y/o le proporcione esa información a la usuaria cuyo caso amerite derivarla a servicios de otra institución pública.
- vii. Coordina con el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, a través de la Dirección General contra la Violencia de Género y el Programa Nacional AURORA, la Policía Nacional del Perú y con Cencosud, para la adecuada implementación del protocolo.
- viii. Sistematiza y socializa la experiencia con el fin de documentar el proceso y los resultados, así como para generar evidencia sobre la intervención.

### ***Sobre el papel de Cencosud***

- i. Brinda información a las mujeres sobre los servicios esenciales del Programa Nacional AURORA a su disposición para recibir orientación respecto a su problemática de violencia psicológica, física, sexual, económica o patrimonial.
- ii. Contacta con la Policía Nacional del Perú, a través del 105 o la comisaría de la jurisdicción del distrito donde opera el supermercado, para la derivación de aquellas mujeres que busquen ayuda inmediata para sus casos.
- iii. Contacta con el Programa Nacional AURORA, a través de la Línea 100, cuando mujeres requieren información, orientación o consejería sobre sus casos, testigos que deseen reportar una situación de violencia u hombres que buscan manejar sus emociones.
- iv. Informa al Programa Nacional AURORA, a través de la Línea 100, sobre la atención y gestión que se realizó de los casos en flagrancia o riesgo severo que fueron atendidos por la Policía Nacional del Perú.
- v. Brinda información a las mujeres y testigos sobre los otros servicios del Estado (MIDIS, MINSA, otros) a través de la entrega de folletería o con los datos de su dirección o número telefónico, conforme el directorio proporcionado por el PNUD.
- vi. Brinda el espacio de los supermercados Metro para la intervención, según los parámetros de la campaña de comunicación y sobre los ejes temáticos propuestos. El espacio para recibir a las mujeres debe ser un ambiente silencioso y en lo posible aislado del exterior, privado, con iluminación y confortable.
- vii. Facilita el recurso humano y logístico necesario para la implementación de los procesos de actuación canalizadora frente a las mujeres o varones, según corresponda, que busquen ayuda inmediata o requieran de información, orientación o consejería para sus casos, y atiende a aquellos testigos que deseen reportar una situación de violencia contra las mujeres.
- viii. Cumple con aplicar el presente protocolo de actuación.

- ix. Genera las condiciones necesarias para resguardar la privacidad de las mujeres y de sus datos, resguardando la información proporcionada con el deber de confidencialidad, compromiso que deberá ser asumido por el personal asignado.
- x. Garantiza la protección de los datos personales y sensibles de la información que se registre en la ficha básica, puesto que contiene información reservada y confidencial; esto en cumplimiento de la Ley 29733, Ley de protección de datos personales, y su Reglamento.
- xi. Registra la relación de mujeres que buscaron ayuda inmediata, requirieron información, orientación o consejería sobre sus casos, de testigos que deseen reportar una situación de violencia y de hombres que buscan manejar sus emociones.
- xii. Coordina con el PNUD, la Policía Nacional del Perú y el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, a través de la Dirección General contra la Violencia de Género y el Programa Nacional AURORA, para la adecuada implementación del protocolo.
- xiii. Brinda las facilidades al PNUD para la sistematización de la experiencia.

### ***Sobre el papel de la Policía Nacional del Perú***

- i. La Policía Nacional del Perú, a través del 105 o la comisaría de la jurisdicción del distrito donde opera el supermercado, recibe de manera inmediata las denuncias de aquellas mujeres o testigos que reporten hechos de violencia a través de los supermercados Metro y procede conforme sus competencias de acuerdo con la Ley N° 30364 y lo estipulado en el D.L. 1470 para garantizar su protección y acceso a la justicia.
- ii. Coordina con el PNUD, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, a través de la Dirección General contra la Violencia de Género y el Programa Nacional AURORA, y Cencosud para la adecuada implementación del presente protocolo.

### ***Sobre el papel del MIMP***

#### *Dirección General contra la Violencia de Género*

- i. Promueve entre las instituciones del Sistema Nacional para la Prevención, Sanción y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar, el cumplimiento adecuado y oportuno de la Ley N° 30364 y del Decreto Legislativo N° 1470, que establece medidas para garantizar la atención y protección de las víctimas de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar durante la emergencia sanitaria declarada por la COVID-19.
- ii. Acompaña en el proceso de asistencia técnica al personal seleccionado por la empresa para cumplir con el rol de puente de comunicación frente a las situaciones de violencia contra las mujeres y de orientación para hombres.
- iii. Coordina con el Programa Nacional AURORA y Cencosud para la adecuada implementación del protocolo.

#### *Programa Nacional AURORA*

- i. Brinda información, orientación o consejería, a través de la Línea 100, a mujeres víctimas de violencia y testigos de violencia que lo soliciten por intermedio de los supermercados Metro y, en el caso de los hombres, a través del Chat 100.

- ii. Coordina, a través de la Línea 100, la intervención de los casos en flagrancia o riesgo severo atendidos por la Policía Nacional del Perú e informados por el personal de Cencosud, conforme a las características de los mismos.
- iii. Realiza el seguimiento de los casos que se inserten en sus servicios e informa en el marco de las orientaciones y/o derivaciones realizadas a través de la Línea 100 y el Chat 100, toda vez que la intervención es reservada y los datos personales son confidenciales.
- iv. Registra los casos atendidos por la Línea 100 y el Chat 100 que informen se estén contactando desde un Supermercado Metro o tras recibir información en uno de ellos, y de aquellos casos en flagrancia o riesgo severo atendidos por la PNP y que requirieron la intervención del Programa Nacional AURORA.
- v. Facilita información al personal de Cencosud sobre los servicios dirigidos hacia mujeres y hombre, a través de folletería o avisos, para ser entregado a las/os usuarias/os.
- vi. Brinda información especializada para la elaboración de los mensajes y contenidos del material que se difundirá a las/os usuarias/os de supermercados Metro.
- vii. Coordina con el PNUD, la Dirección General contra la Violencia de Género y Cencosud para la adecuada implementación del protocolo.

## **VIII** SOBRE LA INTERVENCIÓN DEL ESPACIO Y LA RUTA DE ATENCIÓN

El primer eje de la intervención trata sobre el uso comunicacional del espacio interno de los supermercados. El espacio se vuelve un lugar donde se comunica e informa sobre los servicios de protección frente a la violencia contra las mujeres, manejo de las emociones de los hombres y la corresponsabilidad en los trabajos de cuidados y doméstico.

Otro eje de la intervención es el de derivación o nexo de las mujeres que buscan ayuda inmediata a través de la Policía Nacional del Perú o requieren información, orientación o consejería para sus casos, testigos que deseen reportar una situación de violencia contra las mujeres y los hombres que buscan manejar sus emociones a través de los servicios esenciales del Programa Nacional AURORA: Línea 100 y Chat 100. Para ello, es imprescindible establecer una ruta específica para generar dicho nexo.

### ***Intervención del espacio***

La intervención del espacio es una prioridad para cualquier iniciativa que busque generar cambios en las dinámicas sociales. En el contexto de la COVID-19, las restricciones y recomendaciones para el aislamiento social de las personas, con énfasis en los niños, niñas, adolescentes y personas adultas mayores, han reconfigurado y reducido la asistencia de espacios diversos. Los espacios privados de interacción interpersonal se han redefinido en cuanto a frecuencia y asistencia, ahora son lugares donde asisten, mayoritariamente, personas adultas durante periodos muy breves.

En la actualidad, los espacios más concurridos son supermercados, mercados, farmacias y tiendas. Por ello, se hace necesario intervenir estos espacios desde una mirada preventiva y promocional.

Esta intervención tiene un eje comunicacional, con énfasis en la generación de contenidos informativos y de sensibilización visualmente atractivos para las personas que asistan a los supermercados. Estos contenidos

transmiten mensajes de prevención de la violencia, manejo de las emociones, masculinidades, así como visibilizan los servicios a disposición de las víctimas de violencia contra las mujeres por parte de la Policía Nacional del Perú y el Programa Nacional AURORA.

El principio básico informativo de la intervención del espacio de los supermercados se puede resumir de la siguiente manera.

#### ***De forma principal***

- i. Mujeres encuentran información sobre posibles situaciones de violencia.
- ii. Mujeres encuentran información sobre los servicios de la Policía Nacional del Perú y el Programa Nacional AURORA del MIMP.
- iii. Mujeres encuentran un espacio que las conectará con los servicios de la Policía Nacional del Perú y el Programa Nacional AURORA del MIMP.

#### ***De forma secundaria***

- i. Hombres encuentran información sobre el Programa Nacional AURORA del MIMP dirigida a ellos.
- ii. Hombres encuentran información sobre el servicio Chat 100 al que pueden comunicarse para expresar cómo se sienten.
- iii. Hombres encuentran información sobre la importancia de la corresponsabilidad en las tareas domésticas y de cuidado.

Cuando se menciona que recibirán información, se refiere a que las personas encontrarán en los espacios de los supermercados anuncios de corte publicitario, ubicados estratégicamente en los lugares de mayor afluencia de hombres y mujeres.

### **RUTA DE ACTUACIÓN**

***Primero: orientación sobre los servicios del Programa AURORA.*** En este proceso se informa a las mujeres sobre los servicios donde puede acceder para recibir orientación respecto a una problemática de violencia psicológica, física, sexual, económica o patrimonial.

En ese sentido, se priorizará la difusión de la Línea 100, puesto que es un servicio de fácil acceso, gratuito, y permitirá que un equipo brinde atención especializada y gestione la intervención de acuerdo con la particularidad de cada caso.

Cabe precisar que, si la persona estuviera dispuesta a realizar la llamada al servicio Línea 100 desde las instalaciones del supermercado Metro, este debe facilitar un espacio físico adecuado o con características que aseguren privacidad, a fin de que no esté expuesta a interrupciones.

***Segundo: activación de la ruta de atención frente a una situación de violencia en situación de flagrancia y alto riesgo.*** En este proceso, la trabajadora de supermercados Metro que advierta, a través de la observación o del relato, que la mujer se encuentra en inminente peligro, informará la necesidad de que se active la ruta de atención, comunicándose inmediatamente con la Línea 105 o la comisaría del sector.

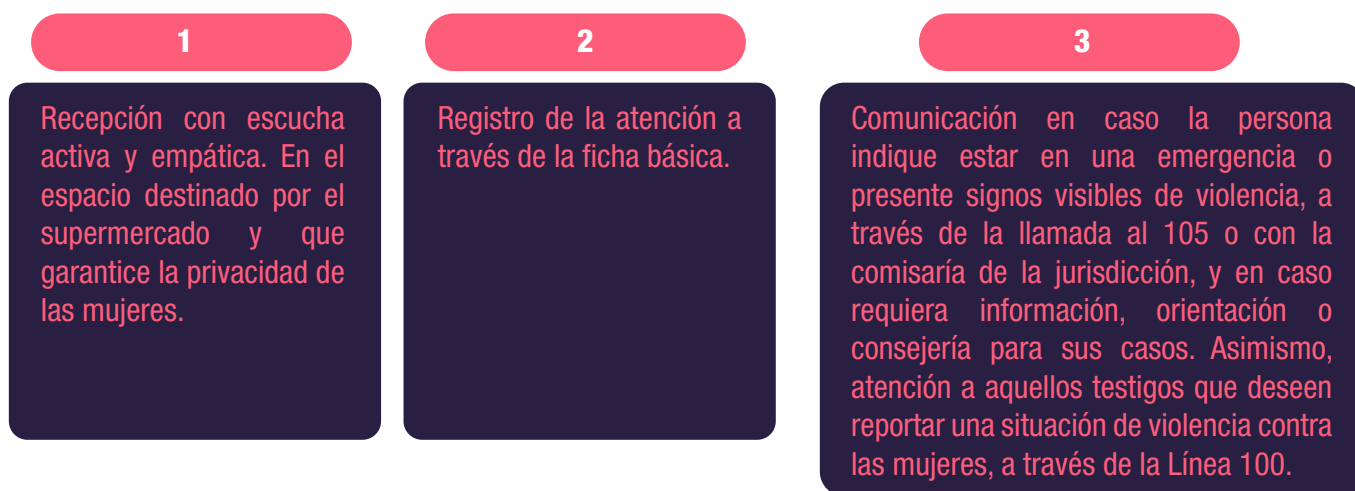
Asimismo, si la atención que requiere es médica se pondrá en comunicación con el MINSA o el establecimiento de salud del distrito, para lo cual deberá contar con un directorio de emergencia.

De igual manera, la trabajadora de supermercados Metro informará a la Línea 100 sobre la atención y gestión que se realizó, para que, de acuerdo con las características de estas, el equipo pueda coordinar la atención correspondiente.

### a. Flujo y código de comunicación

El flujo de actuación en los supermercados Metro en los que se despliegue la intervención es el siguiente:

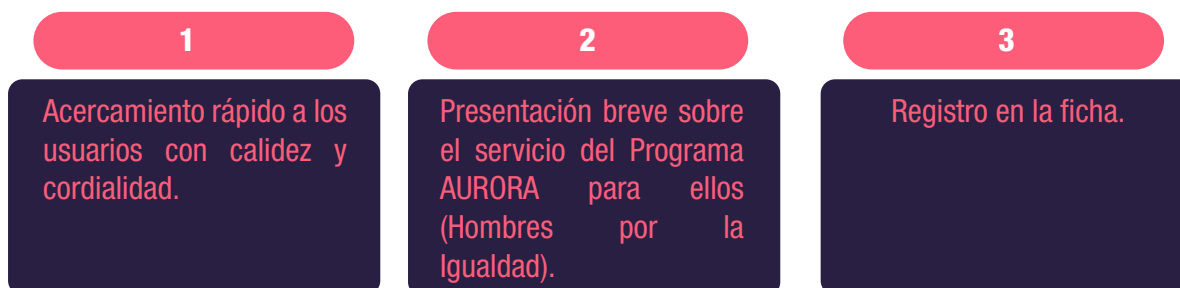
En el caso del flujo de actuación con mujeres o cualquier persona testigo de violencia



El código de comunicación se activará cuando la mujer o testigo diga la siguiente palabra dentro del establecimiento:



En el caso del flujo de actuación con hombres<sup>9</sup>



<sup>9</sup> El acercamiento a los hombres que asistan a los supermercados será puntual, en la pauta general se detalla cómo se realizará la intervención con ellos.

## **b. Pautas generales**

El recurso humano mínimo para la implementación del protocolo para cada tienda es de:

- Cuatro (4) mujeres, capacitadas por tienda en atención al usuario. Pensado en dos turnos, dos para la mañana y dos para la tarde.
- Cuatro (4) hombres, capacitados por tienda en atención al usuario. Pensado en dos turnos, dos para la mañana y dos para la tarde.

### **i. El perfil mínimo requerido**

La guía de atención integral del Centro Emergencia Mujer menciona que las personas que brindan atención deben estar capacitados en temas de género, violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, violencia sexual, así como en técnicas de intervención en crisis y técnicas de entrevista. Sin embargo, este protocolo no contempla ese perfil, dado que la intervención no busca “atender” sino ser el nexo entre las mujeres víctimas de violencia y la Policía Nacional del Perú y la Línea 100 del Programa Nacional AURORA del MIMP, así como de otros servicios públicos identificados en la zona, como Serenazgo y establecimientos de salud. Aun así, se requiere que las personas que fungirán como punto de derivación sean capacitadas en cuatro puntos esenciales:

- Género y violencia basada en género contra las mujeres.
- Ruta de atención: guía atención de la violencia en época de COVID-19 - No estás sola (PNUD - MIMP).
- Consideraciones para evitar la revictimización.
- Escucha activa y empatía.

Existen otros temas particulares que se requiere trabajar con cada grupo, estos serán desarrollados en los siguientes puntos.

### **ii. Sobre las trabajadoras seleccionadas**

Las trabajadoras seleccionadas por la empresa son el canal entre la persona afectada por el hecho de violencia o testigo de uno y la Policía Nacional del Perú y la Línea 100 del Programa Nacional AURORA del MIMP.

Las trabajadoras seleccionadas por Cencosud pasarán por un primer filtro por parte del área de recursos humanos, para lo cual se tomarán en cuenta las pruebas psicológicas aplicadas por la empresa, así como el perfil de liderazgo y habilidades blandas que hayan registrado en el desempeño de sus labores. Además, las trabajadoras no deberán presentar denuncias por hechos de violencia a otras mujeres e integrantes del grupo familiar, y deberán estar comprometidas en la lucha contra la violencia de género, reconocer y rechazar los estereotipos de género.

Las trabajadoras seleccionadas pasarán por un proceso de capacitación liderado por el PNUD conjuntamente con la Dirección General contra la Violencia de Género y el Programa Nacional AURORA del MIMP, en conceptos básicos de género, violencia basada en género contra las mujeres y circuito de atención. Este proceso tiene dos aspectos. Por un lado, se busca fortalecer sus capacidades sobre las temáticas, pero también su destreza para generar un espacio de escucha activa y empática, la identificación de casos y el circuito atención. Esta capacitación y su trabajo tendrá un reconocimiento por parte del PNUD y el MIMP.

Adicionalmente, las trabajadoras serán acompañadas por el o la psicólogo/a de la empresa, esto para reducir la carga emocional que conlleva escuchar situaciones de violencia. Este profesional también será parte del proceso de capacitación.

### **iii. Sobre los trabajadores seleccionados**

Los trabajadores seleccionados son el canal entre los hombres que asisten a los supermercados y los servicios del Programa Nacional AURORA del MIMP dirigidos a ellos.

Su función no es escuchar o registrar alguna situación de violencia, sino informar a los hombres sobre la posibilidad de pedir ayuda o solicitar orientación a través del Chat 100.

Los trabajadores seleccionados por la empresa pasarán por un primer filtro por parte del área de recursos humanos, se tomarán en cuenta las pruebas psicológicas aplicadas por la institución y que no cuenten con denuncias en su contra relacionadas a violencia hacia las mujeres o integrantes del grupo familiar. Tampoco podrán tener juicios por alimentos, ni estar registrados como deudores morosos. Asimismo, deberán estar comprometidos en la lucha contra la violencia de género, reconocer y rechazar los estereotipos de género.

Los trabajadores seleccionados pasarán por un proceso de capacitación liderado por PNUD. Se busca fortalecer sus capacidades.

El trabajo con ellos se enfocará en que conozcan las situaciones por la que pasan los hombres, específicamente en el manejo de sus emociones y en la incapacidad de pedir ayuda. Su principal función es poder acercarse y entregarle o enseñarle alguna de las publicidades que hable sobre los servicios que cuenta el Programa Nacional AURORA del MIMP para los hombres, es decir, el Chat 100. Este fortalecimiento de capacidades y su trabajo tendrá un reconocimiento por parte del PNUD y el MIMP.

### **c. Consideraciones para evitar la revictimización**

Este protocolo guarda especial interés en asegurar que en ningún caso se exponga a la persona afectada por hechos de violencia al trauma emocional que implica el relato reiterado de los hechos de violencia. Esto también incluye la espera prolongada, las preguntas o comentarios que juzguen, culpabilicen o afecten su intimidad. Por ello, el protocolo diseña una breve ficha básica de registro.





## d. Pasos<sup>10</sup>

*Con mujeres o cualquier persona testigo de violencia:*

### **Paso 1:** Recepción con empatía

La trabajadora seleccionada y capacitada recibe en el módulo de atención al cliente, de manera respetuosa, a las mujeres en su diversidad afectadas por hechos de violencia física, psicológica, sexual o económica patrimonial, que buscan ayuda inmediata o requieren información, orientación o consejería para sus casos; así como a aquellos testigos que deseen reportar una situación de violencia contra las mujeres.

En esta parte es sumamente importante brindar un buen trato y generar confianza con la persona víctima de violencia o testigo.

Se realizan las siguientes acciones:

- Saluda amablemente a la persona usuaria y se identifica.
- Se presenta comunicando nombre, apellido y cargo.
- Explica los objetivos y alcances de la intervención, evitando crear falsas expectativas.
- Informa sobre las condiciones de confidencialidad y solicita consentimiento para registrar sus datos personales.
- Orienta sobre la ruta interna a seguir (información y atención a través de Línea 100 y la Policía Nacional del Perú).
- Identifica la necesidad de la persona, entre ellas:
  - Información sobre los servicios que brinda la Policía Nacional del Perú y del Programa Nacional AURORA del MIMP.
  - Información sobre el trámite de la denuncia de violencia.
  - Contacto con la Policía Nacional del Perú, a través del 105 o la comisaría de la jurisdicción, en la atención de víctimas de violencia de manera inmediata porque considera que su vida corre riesgo o la vida de sus hijos/as.
  - Contacto con el Programa Nacional AURORA, a través la Línea 100, para recibir información, orientación o consejería para sus casos, en caso así la usuaria lo requiera.
- En caso la consulta, no sea competencia de los servicios del MIMP, a la persona se le brinda información de los otros servicios del Estado y/o se le entrega folletería (MIDIS, MINSA, otros).
- Desde un lado actitudinal se sugiere:
  - Transmitir tranquilidad.
  - Escuchar de manera activa y asertiva para el pronto reconocimiento de la necesidad de las personas y la gestión de la consulta de acuerdo con lo planteado.
  - Validar que está haciendo lo correcto y que recibirá respuesta temprana.

### **Paso 2:** Registro de la situación

La trabajadora completa la ficha básica. Debe empezar solicitando el consentimiento informado verbal a la persona usuaria, esto con el fin de mencionarle que la información que brinde es de carácter confidencial.

### **Paso 3:** Derivación del caso

Después de realizar el llenado de la ficha básica se procede a atender en el caso se presente las siguientes situaciones:

<sup>10</sup>Adecuación del Protocolo de actuación conjunta de los Centros de Emergencia Mujer y Comisarías o Comisarías Especializadas en materia de protección contra la violencia familiar de la Policía Nacional del Perú.

- **La usuaria quiere hablar con un/a profesional especializado.** Comunicarla con un profesional de la línea 100 del MIMP. Es este momento es importante mencionar que la persona con la que conversará, por teléfono, es un profesional especializado en esos temas. Para esto, se garantiza un espacio privado y sin interrupciones. En caso esta sea la opción por la que se opta, el personal del establecimiento procede a llenar la ficha básica especificando que se brindó la atención a través de la Línea 100 del MIMP.
- **La usuaria señala que es una emergencia o presenta signos visibles de violencia.** Contactarla con el 105 de la Policía Nacional del Perú para la atención correspondiente. Una vez realizado este contacto la usuaria permanece en el espacio privado a la espera del personal policial, siempre que así lo desee. En caso no quiera ser contactada con el 105, se le ofrece comunicarla con la Línea 100. Si tampoco desea esto último, se le puede mostrar el material informativo disponible en el supermercado y reiterarle que puede llamar directamente a la Línea 100 o al 105, o volver al supermercado para ser contactada.
- **La usuaria no desea ofrecer sus datos personales o acceder a los servicios del Estado:** Se le entregará material impreso y se le brinda la información necesaria sobre los servicios del Estado.

#### **Paso 4:** Traslado de la información al MIMP

Al final de cada día, Cencosud brindará un reporte vía correo electrónico al Programa Nacional AURORA, que contiene:

- Anexo 1 - Fichas básicas.
- Anexo 2 - Reportes de las situaciones.
- Manifestación de algún problema en la implementación de la acción o necesidad de absolución de dudas o consultas surgidas.



*Con hombres:*

#### **Paso 1:** Acercamiento con empatía

El trabajador debe acercarse a la persona cuando este se encuentre cerca de unas de los carteles que se encuentren dentro del supermercado, esto facilitará la comunicación.

Posteriormente, se acerca de manera respetuosa al individuo, le saluda únicamente de manera verbal y respaldando en la publicidad inicia el diálogo:

Se realizan las siguientes acciones:

- Saluda amablemente a la persona y se identifica.
- Le informa la persona sobre el objetivo de la intervención. Asimismo, le indica que si siente ira, rabia, depresión o ansiedad puede buscar contención emocional durante la emergencia sanitaria por el brote de la COVID-19 a través del Chat 100, y cuando esta culmine puede acudir y participar de la intervención preventiva de Hombres por la Igualdad.

- Desde un lado actitudinal se sugiere:
  - Transmitir tranquilidad.
  - Respetar el derecho de la persona a querer o no querer recibir información.
  - No insistir o generar presión para entregar la información.
  - Despedirse amablemente.



### **Paso 2:** Entrega de información

Si la persona lo solicita se le entregará información impresa sobre los servicios o intervenciones de AURORA dirigidos a hombres, para que pueda recurrir a alguno de los servicios cuando lo requiera.



### **Paso 3:** Registro en ficha

El personal del establecimiento procede a llenar la ficha básica especificando que se brindó información sobre el Chat 100, completando el punto 1, el punto 2.1., el punto 4, y obligatoriamente el punto 6. En Observaciones se señalará si la persona desea recibir el servicio del Chat 100 o el de Hombres por la Igualdad

### **e. El autocuidado de las personas que atienden las situaciones de violencia.**

La empresa deberá generar un espacio para que las trabajadoras puedan conversar con un/a profesional sobre el desarrollo de la actividad.

Este espacio deberá ser acompañado también por el equipo del PNUD y del MIMP.

**ANEXO**  
**Anexo 1 – Ficha básica**

*La presente ficha debe ser llenada por el personal designado del establecimiento*

La información consignada en esta ficha de registro y derivación de casos se da con el consentimiento de la persona usuaria, es información reservada y confidencial que solo tiene un fin de registro. Esta reserva es en cumplimiento a la Ley N°29733, “Ley de Protección de datos personales”, y su Reglamento, aprobado con Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.

1. DATOS PERSONALES	
N° de ficha:	
Fecha:	
Sexo:	Edad:
Distrito de residencia:	
2. CONSENTIMIENTO INFORMADO SOBRE LOS SERVICIOS DEL MIMP Y/O PNP	
2.1 ¿La persona desea conversar con un profesional del MIMP para recibir atención y/u orientación?	SI <span style="margin-left: 150px;">NO</span>
2.1.a. ¿La persona ha optado por ser contactada inmediatamente a través de la Línea 100, atendida por otro servicio o por ser contactada de forma posterior? Si contestó “contacto posterior” pase a la pregunta 4.	Línea 100 <span style="margin-left: 50px;">Contacto posterior</span>
2.2 ¿La persona manifiesta que es una emergencia o presenta signos visibles de violencia? Si contestó “No” pase a la pregunta 3.	SI <span style="margin-left: 150px;">NO</span>
2.3 En caso manifiesta afirmativamente en el numeral 2.2., se contacta directamente al 105 de la PNP.	
3. SOBRE LA ATENCIÓN QUE RECIBIÓ POR PARTE DEL MIMP (solo si optó por ser contactada inmediatamente por la Línea 100).	
Indicar si la persona pudo ser atendida por personal de la Línea 100:	
SI	
NO	
4. EN EL CASO QUE EL HOMBRE CONTACTADO DESEE QUE SE COMUNIQUE EL PERSONAL DEL MIMP (CHAT 100) DESPUÉS:	
Fecha y hora de contacto	Indicar medio por el cual solicita se le contacte (marcar uno):
Día, fecha y hora de la semana en las que se la puede contactar:	<input type="checkbox"/> Celular:
Opción 1:	<input type="checkbox"/> Fijo:
Fecha:	<input type="checkbox"/> Mensaje de Texto:
Hora (rango de una hora):	

<p>Opción 2: Fecha: Hora (rango de una hora):</p> <p>Opción 3: Fecha: Hora (rango de una hora):</p>	<p><input type="checkbox"/> Correo electrónico:</p>
<p><b>5. EN EL CASO QUE LA PERSONA DESEE COMUNICARSE CON LA POLICIA</b> (Colocar si la persona considera que la información se recibió de forma óptima o requiere que el MIMP la contacte después)</p>	
<p>Indicar si la persona pudo ser atendida por personal de la Policía Nacional del Perú:</p> <p>SI</p> <p>NO</p>	
<p><b>6. OBSERVACIONES</b></p>	
<p></p>	

(Firma del personal del supermercado)

**ANEXO**  
**Anexo 2 – Reporte**

*La presente ficha debe ser llenada por el personal designado del establecimiento*

REPORTE DE CASOS Y SITUACIONES					
<b>1.- Generalidades</b>					
Nombres y apellidos de la persona de turno				Turno	
Supermercado (Nombre y distrito)				Día	
<b>2.- Registro de casos y personas atendidas</b>					
N° de casos registrados en la ficha básica		Número de personas atendidas	La persona quiere hablar con un/a profesional del MIMP.		
N° de personas atendidas			La persona señala que es una emergencia o presenta signos visibles de violencia.		
			La persona no desea ofrecer sus datos personales o acceder a los servicios del Estado.		
			La persona refiere que desea ser contactado por el Chat 100 (aplicada solo para hombres).		
<b>3.- Situaciones</b>					
(Comenta las situaciones encontradas de manera breve, sobre algún caso en particular, etc.).					
<b>4.- Observaciones</b>					
(Comenta sobre la percepción y/o satisfacción observable de las personas atendida en referencia al servicio recibido).					

(Firma del personal del supermercado)



PERÚ

Ministerio  
de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables



APOYA:

