

## **Fase informativa: Observatorio Regional Andino contra el Femicidio y toda Forma de Violencia**

El Observatorio Regional Andino contra el Femicidio y toda Forma de Violencia hacia la Mujer, con el fin de ofrecer cooperación, atención judicial, atención integral, apoyo socioeducativo y un servicio directo a los y las ciudadanas para que sepan a dónde acudir y qué pasos seguir en caso de cualquier tipo de violencia o maltrato contra la mujer, presenta los siguientes mecanismos de información:

### **1. Estado Plurinacional de Bolivia**

El Ministerio de Justicia de Bolivia presenta el protocolo y ruta crítica interinstitucionales para la atención y protección a víctimas, en el marco de la Ley No. 348 «ley integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia»<sup>1</sup>. Según dicho protocolo, las instancias de recepción, investigación y trámite de denuncia, para su posterior investigación y trámite son:

- Policía Boliviana:
  - Fuerza Especial de Lucha contra la Violencia (FELCV): Existe una línea gratuita a nivel nacional (800 14 0348) para la recepción de denuncias de violencia contra las mujeres. Es la misma que funciona desde el 25 de noviembre de 2014 y que es atendida por personal de la FELCV.
  - El departamento de La Paz cuenta con la «Línea 156» conocida como la «línea de emergencia a la violencia 156» que brinda atención y rescate a personas víctimas de algún tipo de violencia.
- Ministerio Público - Defensoría del Pueblo:

Estas instancias son las encargadas de la recepción de la denuncia, ya sea verbal o escrita, además de ejecutar la investigación y procesamiento de la misma, conforme las previsiones del Código de Procedimiento Penal (CPP) y las consiguientes modificaciones efectuadas por la Ley No. 348. En el ejercicio de estas funciones, deberán brindar a las víctimas apoyo, trato digno y respetuoso acorde a la situación, facilitando al máximo las gestiones que deban realizar y precautelando por la integridad física y emocional de la víctima.

Cuando se trate de delitos cometidos contra niños, niñas o adolescentes (NNA), antes de iniciar el trámite de denuncia, debe asegurarse que el o la NNA sea acompañado por sus familiares y/o tutor y/o un representante de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia.

A fin de promover la denuncia, la víctima podrá acudir a las siguientes instituciones:

---

<sup>1</sup> <http://www.comunidad.org.bo/assets/archivos/herramienta/f0da117d5444b7fcf32a3196ca9324b1.pdf>

- Línea gratuita nacional (800 14 0348): proporciona información sobre la Ley No. 348 y esclarece dudas o consultas que pueda tener una víctima o testigo de un hecho de violencia.
- Fiscalías Especializadas para Víctimas de Atención Prioritaria (FEVAP): el Ministerio Público atiende los casos de violencia a través de estas fiscalías.
- Unidades de Protección a Víctimas y Testigos (UPAVT): la autoridad competente, cuando así corresponda, deberá disponer el ingreso de las víctimas directas e indirectas de delitos que atenten contra su vida, integridad corporal o integridad sexual (artículo 61 numeral 9 de la Ley No. 348).
- SLIM (Servicio Legal Integral Municipal): es la instancia que integra funcional y operativamente los servicios municipales de Defensa y Protección frente a toda forma de violencia.
- SEPDAVI (Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima): es una institución encargada de brindar asistencia jurídica en el área penal, psicológica y social a la víctima de escasos recursos económicos.
- Casas de Acogida y Refugios Temporales: en estos se resguarda a las mujeres víctimas de violencia y sus hijos e hijas.
- Instituto de Investigaciones Forenses (IDIF): dentro de esta unidad funciona la dirección especializada en casos de violencia contra las mujeres con el personal necesario para garantizar un eficaz funcionamiento (artículo 67 de la Ley No. 348).
- Protocolos y Manuales del Ministerio Público: orientan a las y los servidores públicos de dicha institución en la atención y protección de las mujeres víctimas de violencia, como: 1. Protocolo y Ruta Crítica Interinstitucional para la Atención y Protección a Víctimas, en el marco de la Ley No. 348; 2. Protocolo de Atención Especializada Médico Forense de Violencia contra las Mujeres. 3. Protocolo de Atención en Psicología Forense Especializada para Mujeres Víctimas de Violencia. 4. Manual de directrices mínimas para la investigación de hechos delictivos que atenten contra la vida de mujeres en razón de género – feminicidio; entre otros.
- Servicios Legales Integrales Municipales (SLIM).
- Defensorías de la Niñez y Adolescencia DNA, cuando la persona agredida sea menor de 18 años.
- Servicios Integrados de Justicia Plurinacional (SIJPLU).
- Servicio Plurinacional de Defensa de la Víctima (SEPDAVI).

- Autoridades Indígena Originario Campesinas, cuando corresponda.

Enlace: <https://www.defensoria.gob.bo/uploads/files/informe-defensorial-cumplimiento-a-la-creacion-de-centros-de-acogida-especializados-para-victimas-de-trata-y-trafico-de-personas-y-delitos-conexos.pdf> (2020)

- Viceministerio de Igualdad de Oportunidades:

Es un organismo gubernamental. La Dirección General de Prevención y Eliminación de Toda Forma de Violencia en Razón de Género y Generacional del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional elabora y promueve la implementación de políticas públicas para la prevención de violencia en razón de género y la atención a las mujeres en situación de violencia.

*¿Dónde denunciar?:* En el siguiente portal web se encuentran diversos servicios gratuitos que las víctimas o testigos pueden usar para requerir ayuda según sea la situación; conecta con instancias como: SLIM (Servicio Legal Integral Municipal), SEPDAVI (Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima) y FELCV (Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia).

Enlace: <https://348.justicia.gob.bo/?menu=denunciar>

## 2. República de Chile

En Chile, respecto a las solicitudes de medidas de protección y acceso a la justicia, las mujeres podrán acudir a los siguientes entes:

- Ministerio Público o Fiscalía de Chile:

Es un organismo autónomo encargado de dirigir la investigación de los delitos, llevar a los imputados a los tribunales, si corresponde, y dar protección a víctimas y testigos. Está localizada en la Avenida Argentina Santiago, Santiago de Chile, y desde este enlace: <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/victimas/adultos/violencia-genero.jsp> tienen servicio al usuario. Su teléfono es: 600 333 00 00.

- Red Chilena contra la Violencia hacia las Mujeres:

Es una articulación de colectivos, organizaciones sociales, no gubernamentales y mujeres que trabaja con el propósito de contribuir a erradicar la violencia hacia las mujeres. Realiza acciones de denuncia, campañas, estudios y otras intervenciones públicas; así mismo, organiza ciclos de cine, conversatorios y también implementa escuelas de formación<sup>2</sup>. Está localizada en San Luis #1438, Independencia,

---

<sup>2</sup> Página web de la Red Chilena contra la Violencia hacia las Mujeres.

Santiago de Chile. Su página web es: <http://www.nomasviolenciacontramujeres.cl/>  
su correo electrónico [secretaria.redchilena@gmail.co](mailto:secretaria.redchilena@gmail.co) y su teléfono 22 9878 444.

## Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género:

Tiene la misión de promover en la sociedad la igualdad, autonomía, equidad, no discriminación y una vida libre de violencia para las mujeres. Mediante el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género ha desarrollado áreas de trabajo con la finalidad de proteger a las mujeres víctimas de violencia, involucrando la participación de la ciudadanía, para la implementación de sus políticas, planes y programas que transversalicen la equidad de género en el Estado. Adicionalmente, cuenta con los departamentos de reformas legales; desarrollo regional y coordinación; estudios y capacitación; y relaciones internacionales y cooperación<sup>3</sup>. Está ubicado en la Catedral 1401 piso 3, de Santiago de Chile. Su página web es: <http://www.minmujeryeq.gob.cl> y su teléfono es 2 254 96 300.

Entre las rutas de atención están:

- Líneas nacionales de atención: para mujeres víctimas está habilitada la línea 1455 o también puede acudir al Centro de la Mujer más cercano en tu comuna. Para los testigos, se les solicita contactar a los carabineros en los teléfonos 149 y 133 y a la PDI en el 134. (web de atención e información: [https://minmujeryeq.gob.cl/?page\\_id=3361](https://minmujeryeq.gob.cl/?page_id=3361))
- Guía para denunciar: <http://www.nomasviolenciacontramujeres.cl/como-denunciar-2/> (correo: [redcontraviolencia@gmail.com](mailto:redcontraviolencia@gmail.com))
- Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SERNAMEG): tiene como misión fortalecer las autonomías y derechos de las mujeres, reconociendo sus diversidades, a través de la implementación de políticas, planes y programas de igualdad y equidad de género, aportando a la transformación cultural del país. (Página web de atención e información: <https://www.sernameg.gob.cl/> y <https://www.chileatiende.gob.cl/instituciones/AT001?page=2>)
- Centros de la Mujer: ofrece orientación a las mujeres que viven violencias o hayan vivido algún tipo de violencia y a quienes son testigos de estas. Además, aquellas que viven o han vivido esta situación, son apoyadas a través de atención psicológica, social y jurídica. (Página web de atención e información: <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/2815-centros-de-la-mujer> y [https://www.sernameg.gob.cl/?page\\_id=30017](https://www.sernameg.gob.cl/?page_id=30017))
- Centros de Atención para Mujeres Víctimas: brindan atención jurídica, psicológica y social gratuita. Contando con un equipo profesional formado por abogado(a) litigante, trabajador(a) social y psicólogo(a). (Página web de atención e información: [https://www.sernameg.gob.cl/?page\\_id=30023](https://www.sernameg.gob.cl/?page_id=30023))

---

<sup>3</sup> Página web del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género de Chile.

- Centros de Reeducción de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja (HEVPA): permiten acceder a una intervención psicosocial que tiene como objetivo la protección a las mujeres que sufren maltrato y la orientación y acompañamiento a los hombres que asumen su responsabilidad por la violencia ejercida. (Página web de atención e información: [https://www.sernameg.gob.cl/?page\\_id=26815](https://www.sernameg.gob.cl/?page_id=26815) y <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/12259-centros-para-hombres-que-ejercen-violencia-de-pareja-hevpa>)
- Casas de Acogida: son residencias que ofrecen protección temporal a las mujeres y sus hijas e hijos que se encuentran en situación de riesgo grave y/o vital por violencia de su pareja o expareja. Su acceso es gratuito y entregan un lugar de residencia transitoria. (Página web de atención e información: <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/13149-casas-de-acogida> y <https://datos.gob.cl/dataset/15207>)

### 3. República de Colombia

En Colombia, respecto a solicitudes de medidas de protección y acceso a la justicia, las mujeres podrán acudir a:

- Fiscalía General de la Nación:

Es la entidad encargada de investigar los hechos y conductas punibles. Cuenta con varias unidades especiales como el Centro de Atención Penal Integral a Víctimas (CAPIV), las Unidades de Reacción Inmediata (URI) y las Unidades de Atención Preprocesal (UAP); que son las dependencias encargadas de recibir las denuncias por parte de las víctimas.

Los centros de Atención e Investigación Integral a las Víctimas de Delitos Sexuales (CAIVAS) y de Atención e Investigación Integral contra la Violencia Intrafamiliar (CAVIF), se implementaron como modelos de gestión interinstitucional e interdisciplinario para reestablecer de manera inmediata los derechos vulnerados a la víctima y evitar que este tipo de conductas se repitan en ella misma o en otro integrante del núcleo familiar.

Los hechos de violencia sexual se pueden denunciar en:

- El Centro de Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual (CAIVAS).
- Centro de Contacto de la Fiscalía General de la Nación: línea nacional gratuita 01 8000 9197 48 Bogotá 570 2000 (#7); desde su celular marque gratis al 122 para presentación de denuncias de violencia intrafamiliar, violencias basadas en género y violencia sexual; o a línea de atención de la Dirección de Protección y Asistencia: 018000912280 – (57) (1) 7910758.

- Centro de Atención a Víctimas (CAV): son centros de atención dispuestos por la Fiscalía General de la Nación. (Página web de atención e información: <https://cav.fiscalia.gov.co/> y <https://cav.fiscalia.gov.co/contacto/>)

Enlace: <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/servicios-de-informacion-al-ciudadano/centros-de-atencion-ciudadana/>

- Defensoría del Pueblo, a través del Programa de Género del Sistema Nacional de Defensoría Pública<sup>4</sup>:

El programa busca representar judicialmente la orientación, asesorar jurídicamente y asistir técnica y legalmente a las mujeres víctimas de violencia basada en género, incluyendo aquellas con ideologías e identidades de géneros diversas. De acuerdo con la legislación colombiana, es obligatorio la asignación de abogados(as) para que cumplan con la labor de representar judicialmente a todas las víctimas de cualquier caso, con el objetivo de garantizar su acceso real, informado y efectivo a la justicia.

Además, el programa, cuenta con una herramienta de «*mentoring* virtual psico-jurídico», con el fin de fortalecer las capacidades técnicas de los juristas en temas de género, análisis de políticas públicas, estructuración de líneas de defensa. Para más información las personas se pueden comunicar a la línea directa de la Defensoría del Pueblo (57) (1) 314 73 00 o dirigirse a la oficina principal en la Cra. 13 #55-60, Bogotá, Colombia.

Adicionalmente, existen líneas de atención directa a víctimas de maltrato físico, verbal y/o sexual basado en género, que trabajan 24 horas al servicio de la comunidad:

- Para orientación y atención psicosocial las personas deberán dirigirse a la línea púrpura: 01800112137 y 3007551846<sup>5</sup>.
- Para información sobre acceso a derechos de justicia, psicológicos y médicos, las mujeres víctimas podrán comunicarse con la línea 155.

- Presidencia de la República:

Se pueden hacer denuncias en línea a través de las siguientes líneas de atención:

- Página web: <https://id.presidencia.gov.co/Paginas/prensa/2020/Linea-155-Al-servicio-de-mujeres-victimas-de-violencia-intrafamiliar-durante-Aislamiento-Preventivo-Obligatorio-200326.aspx#:~:text=LINEAS%20DE%20ATENCI%C3%93N%20A%20LAS%2>

<sup>4</sup> <http://www.defensoria.gov.co>

<sup>5</sup> [http://www.sdp.gov.co/sites/default/files/ruta\\_unica\\_acuerdo\\_676\\_de\\_2017\\_dic\\_2018.pdf](http://www.sdp.gov.co/sites/default/files/ruta_unica_acuerdo_676_de_2017_dic_2018.pdf)

[0MUJERES&text=%2D%20Instituto%20Colombiano%20de%20Bienestar%20Familiar,desde%20tel%C3%A9fono%20fijo%20o%20celular](#)

- Línea 155 nacional. Línea Púrpura en Bogotá: 018000112137, número gratuito desde teléfono fijo o celular. WhatsApp 3007551846. Conmutador SDS 3649090 (operadora opción 0), horario de atención lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua (correo: [lpurpura@sdmujer.gov.co](mailto:lpurpura@sdmujer.gov.co))
- Policía Nacional 123.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), línea gratuita nacional: 018000918080, PBX: +57(1) 4377630 y línea de protección a niños niñas y adolescentes 141. WhatsApp: 3202391685, 3208655450 y 3202391320.
- Puntos de Atención ICBF, enlace: <https://www.icbf.gov.co/puntos-atencion>
- Atención integral telefónica y virtual las 24 horas también en Comisarías de Familia.
  - Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer:

Organismo adscrito a la Presidencia de la República de Colombia, encargado de velar por la equidad de la mujer. Sus accesos y líneas de atención son:

- Enlace: <http://www.equidadmujer.gov.co/consejeria/Paginas/atencion-ciudadania.aspx>
- Datos de contacto: Tel.: (57 1) 562 9300 Ext. 3313 / 3093 Fax: (57 1) 562 3571 correo: [equidadmujer@presidencia.gov.co](mailto:equidadmujer@presidencia.gov.co)
- Política pública nacional de equidad de género para las mujeres y el plan integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencias. (Página web de atención e información: <http://www.equidadmujer.gov.co/consejeria/Paginas/organizaciones-mujeres.aspx>)
- Listado de organizaciones de mujeres: en este portal las mujeres tienen un acceso de información con diferentes organizaciones que trabajan diversos fines misionales para erradicar todos los tipos de violencia contra las mujeres. (Página web de atención e información: <http://www.equidadmujer.gov.co/consejeria/Paginas/organizaciones-mujeres.aspx>)



- Secretaría Distrital de la Mujer – SDM (Alcaldía de Bogotá D.C.)

Organismo gubernamental, creado como herramienta para que las mujeres víctimas y la ciudadanía en general, tengan derecho a recibir la orientación e información en casos de violencia.

Página web: <https://www.sdmujer.gov.co/>

- Teléfono de atención a la ciudadanía: (+57 1) 3169001 / 018000 112137
- Casa refugio para mujeres víctimas de violencia al interior de las familias: (Ley 1257 de 2008) quienes llegan con su sistema familiar, en virtud de una medida de protección por un período de permanencia gratuita hasta por cuatro (4) meses.

- Mesa de Género de la cooperación internacional en Colombia (MGCI)

La Mesa de Género de la Cooperación Internacional (MGCI) se estableció para unificar esfuerzos con el fin de mejorar la Ayuda Oficial para el Desarrollo (AOD) para la garantía de los derechos de las mujeres en el país.

Página web: <https://www.mesadegenerocolombia.org/quienes-somos>

Correo: [secretariatecnica@mesadegenerocolombia.org](mailto:secretariatecnica@mesadegenerocolombia.org)

Dirección: Calle 84 A #10-50 Piso 5

#### 4. República del Ecuador

Ante situaciones de violencia la víctima o la persona que conoce el caso debe saber que tiene varias opciones las cuales le permitirán encontrar ayuda para aclarar sus pensamientos, emociones y tomar decisiones más acertadas, dentro de estas opciones está la posibilidad de acudir a entidades que brindan atención y/o protección a víctimas de violencia, como son:

- Fiscalía General del Estado:

Órgano de derecho público, que tiene entre sus funciones las de dirigir investigaciones preprocesales e instrucciones. Su página web es: <https://www.fiscalia.gob.ec/servicios-institucionales/> <https://www.fiscalia.gob.ec/> y dentro de sus líneas nacionales de atención se encuentran:

- Unidad de Policía Comunitaria (UPC). Servicio Integrado de Seguridad ECU911, para activar acciones urgentes llamar al 911. (Página web de atención e información: <https://www.ecu911.gob.ec/>)
- Defensoría Pública llamar al 151.

También, tiene el servicio en línea de quejas:

- Denuncia en línea violencia contra la mujer y el núcleo familiar: <https://www.fiscalia.gob.ec/denuncia-en-linea-violencia-contra-la-mujer/>
- Ventanilla virtual: <https://www.fiscalia.gob.ec/ventanilla-virtual/>
- Contacto ciudadano: <https://www.fiscalia.gob.ec/contacto-ciudadano/>

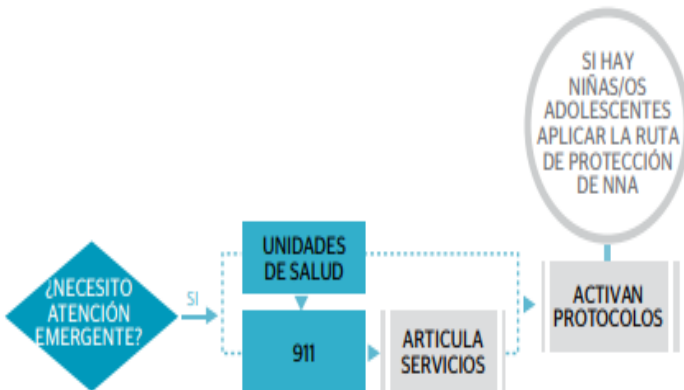
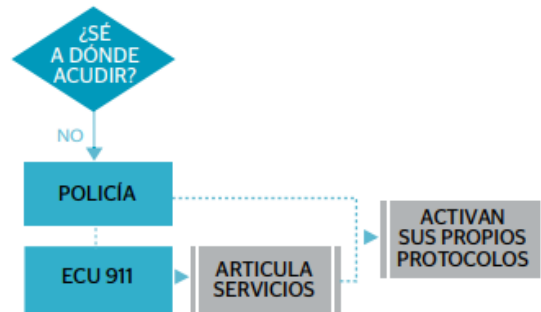
- Policía Nacional:

Es la entidad encargada de brindar seguridad pública a los habitantes de la República del Ecuador; por eso cuando ocurre un hecho de violencia de género se puede llamar al ECU911; mediante esta instancia, la Policía Nacional acudirá al lugar de residencia o donde se produjo el hecho de violencia.

La Policía Nacional, Comunitaria y Metropolitana tienen la obligación de brindar atención, acoger y proteger a la víctima de violencia e informar de estos casos a la Fiscalía mediante un parte policial.

Esquema de la Policía ecuatoriana:

Quiénes de acuerdo con la petición de la víctima tienen la obligación de brindar orientación y apoyo inmediato si esta lo requiere; o en su defecto, trasladarla a un lugar adecuado para que reciba la atención pertinente.



Si necesita atención urgente en caso de que existan daños graves como: sangrados, lesiones, heridas, quemaduras, las cuales comprometan su integridad y vida; deberán acudir o acompañar, dependiendo del estado físico y psicológico a una casa de salud o comunicarse directamente con el número de emergencia 911, quien evaluará la situación y activará el servicio correspondiente, para así iniciar

sus protocolos internos a fin de atender y proteger a la mujer violentada para posteriormente poner en conocimiento de autoridad competente, dependiendo si existen presunciones de delito o contravenciones<sup>6</sup>.

- Consejo Nacional para la Igualdad de Género:

Organismo gubernamental, encargado de formular políticas públicas de igualdad de género, orientadas a diseñar posibles soluciones a las inequidades que afectan la vida y el ejercicio de los derechos humanos de las mujeres y personas LGBTIQ+.

<sup>6</sup> [https://www.proteccionderechosquito.gob.ec/adjuntos/rutas/RUTA\\_VIF\\_2017.pdf](https://www.proteccionderechosquito.gob.ec/adjuntos/rutas/RUTA_VIF_2017.pdf)

Teléfonos: (593 2) 255 -6518 / (593 2) 254 – 9342 (Página web de atención e información: <https://www.igualdadgenero.gob.ec>)

- Hospital Enrique Garcés:

Localizado al suroccidente de Quito. Cuenta con grupos de apoyo psicosocial los días martes y jueves de 9h30 a 13h00. En este espacio, las víctimas de violencia reciben charlas de motivación, testimonios y visibilización de sus problemas.

Ubicado en Av. Enrique Garcés, Quito 170131.

Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social.

Teléfono: 2660252 / 2650273

- Centro de Equidad y Justicia Tres Manueles (CEJ):

Brinda atención integral con profesionales en psicología, abogados(as) y trabajadores(as) sociales, se distingue por su calidez y calidad profesional y humana a las víctimas de violencia intrafamiliar y violencia sexual. Localizado en la Calle Loja oe 3-37 y Guayaquil, Centro de Equidad y Justicia Tres Manueles (CEJ), piso 2., Calle Guayaquil S1-76, Quito, Ecuador. Teléfono: 593-2- 395-2300.

- Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer (CEPAM):

Esta institución privada sin ánimo de lucro trabaja por la defensa de los derechos humanos, empoderamiento y autonomía de las mujeres. Busca mejorar su calidad de vida y proveer atención y prevención en violencia de género. Dirección: Luis Cordero E6-11, Quito - Ecuador 170143, teléfono: 593-2-222-4994. 0986362526, página web: <http://www.cepam.org.ec>

- Casa de Refugio Matilde:

Esta organización brinda atención a mujeres con sus hijos(as) que han sido víctimas de violencia intrafamiliar y de género. Ofrece servicio de albergue temporal y consulta externa con servicio especializado en psicología, legal y trabajo social; atiende las 24 horas, los 365 días al año y tiene capacidad para recibir mensualmente de 10 a 12 mujeres con un promedio de tres o cuatro hijos/as, cada una. Dirección: Diego Méndez Oe3-12 y Versalles (Sector Avenida Colón – norte de Quito). Atención Gratuita. Teléfono para citas: 22 34 734. Teléfono de apoyo 24 horas: 0996 696 723, 2625 316. Facebook: [www.facebook.com/refugiomatilde](http://www.facebook.com/refugiomatilde)

- Mesa de Género de la Cooperación Internacional (MEGECI):

Se establece como una plataforma eficaz de coordinación e incidencia para apoyar en el avance de la igualdad de género y los derechos de las mujeres y niñas en el Ecuador. Actúa facilitado el diálogo entre el Estado, la sociedad civil y la

cooperación internacional. (Secretaría técnica de la MEGECI. Tel.: +59323809510 ext.2202 correo: [onumujeres.ecuador@unwomen.org](mailto:onumujeres.ecuador@unwomen.org)) (página web de atención e información: <https://megeci-ecuador.org/quienes-somos/#contactos>)

- Sistema Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres:

Es el conjunto organizado y articulado de instituciones, normas, planes, políticas, programas, mecanismos y acciones de prevención, atención, protección y reparación integral de derechos a las mujeres en situación de violencia. Lo integran el Consejo Nacional para la Igualdad de Género (CNIG) y el resto de los Consejos Nacionales para la Igualdad; la Fiscalía General del Estado (FGE); la Defensoría Pública (DP); la Defensoría del Pueblo (DPE); servicio integrado de seguridad ECU 911, entre otros. Este sistema fue creado mediante la Ley para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.

- Los Centros de Equidad y Justicia:

Entidades que se encuentran en todas las administraciones zonales del Distrito Metropolitano de Quito DMQ, cuentan con servicios de psicología, trabajo social y asesoría legal.

- Las Unidades de Salud (urbanas y rurales tipo A, B o C):

Quienes deben atender en primera instancia a toda víctima de violencia y, dependiendo de la gravedad, en el sistema de salud remitir a un nivel más complejo de atención.

## **5. República del Perú**

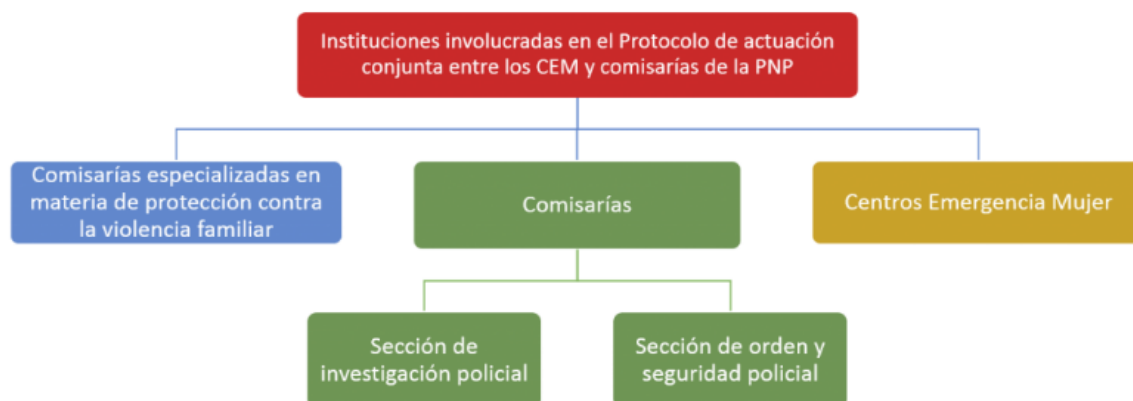
- Centros Emergencia Mujer (CEM):

Son los servicios que brindan atención especializada, integral y gratuita a las personas afectadas por la violencia familiar y sexual. Existen 371 Centros Emergencia Mujer (CEM) en Comisaría a nivel nacional, de los cuales 246 son regulares y 125 funcionan en Comisarías y atienden 24 horas, los siete días de la semana.

Los Centros Emergencia Mujer (CEM) en Comisaría es un servicio de prevención, protección y ayuda que brinda la Policía Nacional del Perú (PNP) y el Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables, para atender a todas las personas que se encuentren en situación de riesgo de violencia.

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) y el Ministerio del Interior (Mininter), han elaborado el protocolo de actuación conjunta de los Centros Emergencia Mujer y Comisarías o Comisarías Especializadas en Materia de

Protección contra la Violencia Familiar de la Policía Nacional del Perú, el cual ha sido aprobado mediante Decreto Supremo<sup>7</sup>.



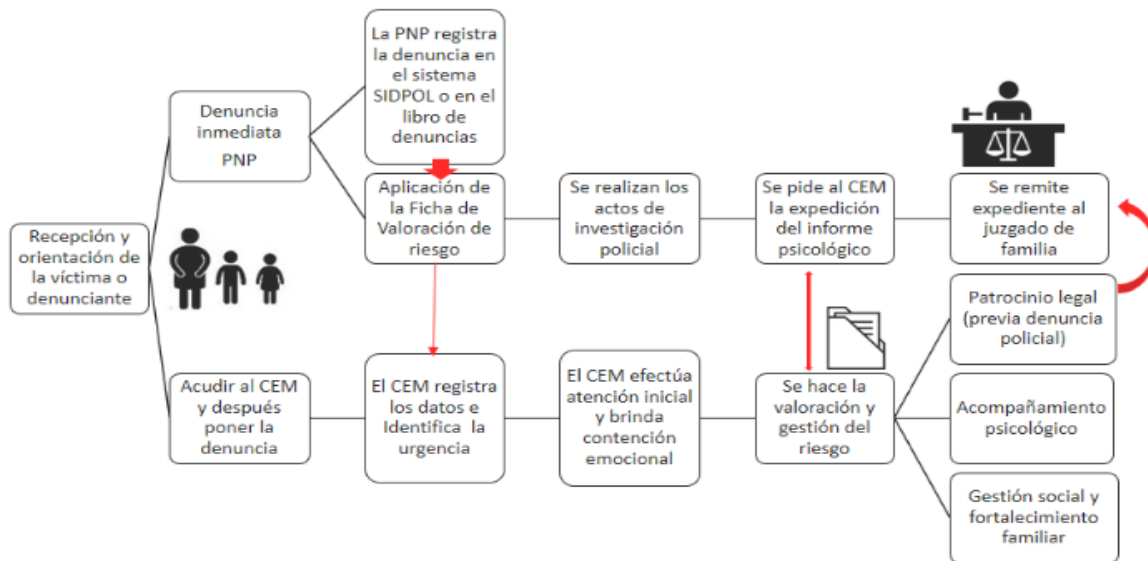
“ *Todas las comisarías de la Policía Nacional del Perú, independientemente de la especialidad, están obligadas a recibir, registrar y tramitar de inmediato las denuncias verbales o escritas de actos de violencia.*

Cuando una víctima concurre a Centros Emergencia Mujer (CEM) en Comisaría será recibida por un personal de atención al público, quien brindará orientación sobre:

- Los servicios que brinda el CEM y la Comisaría.
- Presentación y trámite de la denuncia.
- Procederá a la Comisaría si la persona usuaria o denunciante decide iniciar su atención con la presentación de la denuncia.

<sup>7</sup> <https://observatorioviolencia.pe/protocolo-cem-en-comisarias/>

- Derivará al CEM si la persona usuaria o denunciante quiere recibir previamente orientación para interponer la denuncia y acceder a los servicios especializados del CEM.



- Servicio en psicología: con la finalidad de que emitan, a la brevedad posible el informe psicológico para ser anexado en el informe policial que se remitirá al Juzgado y de esta manera asegurar las medidas de protección.
- Servicio legal: a fin de que las personas usuarias cuenten con orientación y asistencia legal gratuita.
- Servicio social: a fin de que se proceda a la recolección de información para proyectar con todo el equipo un diagnóstico integral de la situación de violencia, la búsqueda de redes familiares y la realización de gestiones de apoyo social<sup>8</sup>.

Enlace: <https://www.gob.pe/480-denunciar-violencia-familiar-y-sexual-centros-de-emergencia-mujer-cem>

- Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar:

Organismo nacional de articulación intersectorial que tiene por finalidad monitorear y hacer el proceso de sistematización de información y datos respecto del cumplimiento de las políticas públicas y los compromisos internacionales asumidos por el Estado del Perú en temas de género. Página web: <https://observatorioviolencia.pe/red-de-servicios-2/>

<sup>8</sup> <https://observatorioviolencia.pe/protocolo-cem-en-comisarias/>

El Gobierno del Perú dispone de diversos servicios, recursos y programas de atención y prevención de violencia hacia las mujeres y los integrantes del grupo familiar, como:

- El Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – AURORA:

Tiene como finalidad diseñar y ejecutar a nivel nacional acciones y políticas de atención, prevención y apoyo a las personas involucradas en hechos de violencia familiar y sexual, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de la población. Su sede central se encuentra localizada en Jirón Camaná 616 Cercado de Lima, Provincia de Lima, Municipalidad Metropolitana de Lima – Perú, línea telefónicas:4197260. Su página web de atención e información es: <https://www.gob.pe/4315-programa-nacional-para-la-prevencion-y-erradicacion-de-la-violencia-contra-las-mujeres-e-integrantes-del-grupo-familiar-que-hacemos>.



- Red de Servicios del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP):

El MIMP Cuenta con una amplia red de servicios para las víctimas de violencia como los Centros Emergencia Mujer. Dispone un directorio para ubicar los centros más próximos de ayuda en el siguiente enlace:

<https://observatorioviolencia.pe/red-mimp/>

En razón al aumento de la violencia durante la pandemia COVID-19, se reforzaron varios medios de atención: denuncia a través de la Línea 100, Chat 100, los Centros de Emergencia Mujer (CEM) del MIMP y las Comisarías.

- La Línea 100, denuncia violencia familiar y sexual: es un servicio telefónico gratuito de información, orientación, consejería y soporte emocional que ayuda en caso de haber sido afectada o involucrada en hechos de violencia familiar o sexual, o en caso de conocer algún caso de maltrato. Permite responder interrogantes, aclarar dudas y motivar acciones para solucionar el problema. (Página web de atención e información: <https://www.gob.pe/481-denunciar-violencia-familiar-y-sexual-linea-100>)
- También se puede llamar a la línea gratuita de la Defensoría del Pueblo 0 800 15170. (Página web de atención e información: <https://www.gob.pe/8787-coronavirus-que-hacer-en-caso-de-violencia-familiar>).
- Servicios de Atención Urgente (SAU): ofrece atención gratuita y especializada a las víctimas de casos de violencia familiar y sexual, para proteger su integridad física emocional y sexual. Del mismo modo, ofrece atención psicológica, legal y de asistencia social. Para acceder se debe haber llamado previamente a la línea 100. Se puede informar llamando al 4197260 y visitando la página web de atención: <https://www.gob.pe/484-denunciar-violencia-familiar-y-sexual-servicio-de-atencion-urgente>
- El Chat 100: funciona como servicio personalizado por internet y en tiempo real, donde trabajan con profesionales especializados en información y/o orientación psicológica para identificar situaciones de riesgo de violencia y las afectadas directamente. Opera de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 10:00 p.m. el acceso al chat es mediante el siguiente enlace: <https://chat100.aurora.gob.pe/>
- Línea 113: da atención y orientación en salud a las personas que han sido víctimas de violencia; también ofrece ayuda psicológica y especializada en obstetricia. Se tiene acceso a través del WhatsApp 952842623 y por el correo institucional: [infosalud@minsa.gob.pe](mailto:infosalud@minsa.gob.pe) las 24 horas del día, los 365 días de año. Su página web de información es: <https://www.gob.pe/555-recibir-informacion-y-orientacion-en-salud-linea-113-salud>

- **Ministerio Público Fiscalía de la Nación:**

Es un órgano del Ministerio Público, integrado a la administración de justicia, que se encarga de la defensa de los derechos constitucionales y legales; donde pueden acudir todas las mujeres y familiares que han sido víctimas de violencia de género. Esta localizado en Av. Abancay Cdra 5 s/n, Lima – Perú. Línea gratuita 0800-00-205, también se pueden hacer denuncias en la página web: <https://www.gob.pe/mpfn>

- **Hogar de Refugio Temporal (HRT):**

Son espacios seguros y temporales que brindan protección, albergue, alimentación y atención integral a mujeres víctimas de violencia de género, especialmente aquellas en situación de riesgo de feminicidio o peligre su integridad y/o salud física o mental, así como para sus hijos e hijas. (Página web de atención e información: <https://www.gob.pe/12458-denunciar-violencia-familiar-y-sexual-hogar-de-refugio-temporal-hrt>)

Los instrumentos y guías para acceder a los HRT están disponibles en: <https://www.mimp.gob.pe/files/novedades/publicaciones-sobre-hogares-refugio-temporal.pdf> y <https://repositorio.aurora.gob.pe/handle/20.500.12702/107>