



PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

PROTOCOLO ATENCIÓN DE BUENA CALIDAD EN EL PROCESO ESPECIAL DE TUTELA FRENTE A LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Y LOS INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR

Resolución Administrativa
000038-2022-CE-PJ



COMISIÓN DE JUSTICIA DE GÉNERO
DEL PODER JUDICIAL



Comisión de Justicia de Género del Poder Judicial

Elvia Barrios Alvarado

Presidenta del Poder Judicial y de la Corte Suprema de Justicia de la República del Perú.

Elvira Álvarez Olazábal

Presidenta de la Comisión de Justicia de Género del Poder Judicial del Perú.

Jeannette Llaja Villena

Secretaria Técnica de la Comisión de Justicia de Género del Poder Judicial del Perú.

Diagramación

Carlos Alberto Tena Field.

Palacio Nacional de Justicia
Av. Paseo de la República S/N
Cercado de Lima

**PROTOCOLO
ATENCIÓN DE BUENA CALIDAD EN EL
PROCESO ESPECIAL DE TUTELA
FRENTE A LA VIOLENCIA CONTRA LAS
MUJERES Y LOS INTEGRANTES DEL
GRUPO FAMILIAR**

Resolución Administrativa
000038-2022-CE-PJ

PRESENTACIÓN

El Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer de las Naciones Unidas – Comité CEDAW– ha reconocido que la discriminación contra la mujer se ve agravada por factores interseccionales que afectan a algunas mujeres en diferente grado o de diferente forma que a los hombres y otras mujeres. Así, el Comité identifica que las causas de la discriminación interseccional que pueden dificultar el acceso a la justicia por parte de las mujeres, incluyen la etnia y la raza, la condición de minoría o indígena, el color, la situación socioeconómica y/o las castas, el idioma, la religión o las creencias, la opinión política, el origen nacional, el estado civil y/o maternal, la localización urbana o rural, el estado de salud, la discapacidad, la propiedad de los bienes y el hecho de ser mujeres lesbianas, bisexuales, intersexuales¹.

En ese mismo sentido, la Ley 30364 – Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar², establece que todo servidor o servidora pública que aborda un caso de violencia, debe incorporar el enfoque interseccional; es decir, debe reconocer 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; y en ese marco, se deben establecer medidas orientadas a determinados grupos de mujeres.

En virtud a lo señalado, la Comisión de Justicia de Género del Poder Judicial con el apoyo técnico del Fondo de Población de las Naciones Unidas en el Perú (UNFPA), formuló la propuesta normativa institucional denominada “Protocolo Atención de buena calidad en el proceso especial de tutela frente a la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar” con el objetivo de asegurar que las mujeres víctimas de violencia reciban una atención de buena calidad en el proceso especial de tutela previsto en la Ley N° 30364, tomando en cuenta su condición de discapacidad, raza/etnia, orientación sexual, expresión e identidad de género. Propuesta que fue aprobada por el Consejo Ejecutivo mediante Resolución Administrativa N° 000038-2022-CE-PJ, y en la que se abordan obligaciones vinculadas al ambiente de los órganos jurisdiccionales, al trato directo a la víctima o la información que se debe difundir en los Juzgados, entre otros aspectos.

En ese sentido, la presente publicación digital recoge el contenido íntegro del “Protocolo Atención de buena calidad en el proceso especial de tutela frente a la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar”, pues busca difundir su contenido en todos los órganos jurisdiccionales con competencia en esta materia y así contribuir a su adecuada implementación.

¹ Comité CEDAW. Recomendación General Nro. 33 sobre acceso de las mujeres a la justicia. CEDAW/C/GC/33. Numeral 8.

² Artículo 3 de la Ley 30364.

Aprueban el Protocolo denominado “Atención de buena calidad en el proceso especial de tutela frente a la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar”

CONSEJO EJECUTIVO
RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
N° 000038-2022-CE-PJ

Lima, 14 de febrero del 2022

VISTOS:

El Oficio N° 000040-2022-GG-PJ de la Gerencia General del Poder Judicial, que contiene el Informe N° 000046-2022-OAL-GG-PJ de la Oficina de Asesoría Legal, el Memorando N° 000053-2022-GP-GG-PJ de la Gerencia de Planificación; y el Informe N° 000008-2022-SR-GP-GG-PJ de la Subgerencia de Racionalización, con relación al proyecto de Protocolo denominado “Atención de buena calidad en el proceso especial de tutela frente a la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar”.

CONSIDERANDO:

Primero. Que, a través de la Resolución Administrativa N° 370-2020-CE- PJ, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial aprobó la Directiva N° 019-2020-CE-PJ denominada “Disposiciones para el Desarrollo de Documentos Normativos en el Poder Judicial”, que regula el proceso para la formulación, revisión aprobación y difusión estandarizada de documentos normativos en el Poder Judicial.

Segundo. Que, el numeral 6.1 de la referida Directiva, establece que son documentos normativos todos aquellos destinados a organizar y ejecutar actos de administración interna en el Poder Judicial; en este contexto, el Protocolo es un instrumento de carácter interno que contiene la descripción documentada de la forma específica de ejecución de un proceso, detallando la secuencia de los pasos a seguir en forma lógica y concatenada, incluyendo al responsable y los recursos necesarios para su ejecución.

Tercero. Que, la Presidenta de la Comisión de Justicia de Género del Poder Judicial mediante Oficio N° 000412-2021-P-CJG-PJ, remitió la propuesta de Protocolo denominado “Atención de buena calidad en el proceso especial de tutela frente a la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar”. Asimismo, por Informe N° 000054-2021-ST-CJG-PJ, elaborado por la Secretaría Técnica de la referida Comisión, se sustenta la situación de la problemática actual, la existencia de vacío en la normatividad vigente, el beneficio que generaría la implementación de la propuesta y los costos que demandaría su implementación, entre otros aspectos.

Cuarto. Que, la propuesta parte de la situación de la problemática actual con relación a la violencia contra las mujeres, como una manifestación de la discriminación estructural por cuestiones de género, en tanto, implica relaciones de poder históricamente desiguales entre hombres y mujeres.

Quinto. Que, promover la igualdad de género como política institucional en la administración de justicia contribuye a lograr una sociedad pacífica, justa e inclusiva, libre del temor y violencia, sin discriminación. La Política Nacional de Igualdad de Género establece como objetivo prioritario reducir la violencia contra las mujeres y, en ese marco, existe la necesidad de implementar

medidas de atención y protección para mujeres e integrantes del grupo familiar víctimas de violencia, para ello se establece como servicio a cargo del Poder Judicial, el otorgamiento de las medidas de protección a las mujeres e integrantes del grupo familiar víctimas de violencia, que deben ser otorgadas a mujeres en su diversidad.

Sexto. Que, respecto al documento propuesto, la Subgerencia de Racionalización ha otorgado su conformidad señalando que se cumple con la estructura de sustentación para la presentación del proyecto normativo de acuerdo a la Directiva N° 019-2020-CE-PJ; por lo que otorgó su opinión técnica favorable, al igual que la Gerencia de Planificación de la Gerencia General del Poder Judicial.

Sétimo. Que, por su parte, la Oficina de Asesoría Legal de la Gerencia General señala que el Protocolo tiene como objetivo establecer disposiciones para asegurar que en el proceso especial de tutela, las mujeres e integrantes del grupo familiar víctimas de violencia reciban atención de buena calidad, tomando en cuenta su condición de discapacidad, raza/etnia, orientación sexual, expresión e identidad de género en el marco de la normativa vigente, cuyo alcance es de cumplimiento obligatorio para juezas y jueces a nivel nacional, en el marco de las competencias establecidas en la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar; en tal sentido, otorga opinión legal favorable para la prosecución de su trámite.

Octavo. Que, en ese sentido, la Gerencia General del Poder Judicial mediante Oficio N° 000040-2022-GG-PJ eleva a este Órgano de Gobierno el citado proyecto para su aprobación, el mismo que cuenta con los vistos de la Gerencia de Planificación, Subgerencia de Racionalización y la Oficina de Asesoría Legal de la Gerencia General del Poder Judicial.

Noveno. Que, el artículo 82°, inciso 26), del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial determina como función y atribución del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial la adopción de acuerdos y demás medidas necesarias, para que las dependencias de este Poder del Estado funcionen con celeridad y eficiencia; y teniendo en cuenta el propósito de brindar un mejor servicio a la ciudadanía, deviene en pertinente la aprobación de la propuesta presentada.

Por estos fundamentos; en mérito al Acuerdo N° 085-2022 de la cuarta sesión del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, de fecha 3 de febrero de 2022, realizada con la participación de los señores y señora Barrios Alvarado, Lama More, Arias Lazarte, Álvarez Trujillo y Espinoza Santillán, sin la intervención de la señora Medina Jiménez por encontrarse de vacaciones; en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 82° del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial. Por unanimidad,

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el Protocolo denominado “Atención de buena calidad en el proceso especial de tutela frente a la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar”; que en anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo Segundo.- Dejar sin efecto cualquier otra disposición que se oponga a la presente.

Artículo Tercero.- Publicar la presente resolución y el documento aprobado en el Portal Institucional del Poder Judicial, para su difusión y cumplimiento.

Artículo Cuarto.- Transcribir la presente resolución a la Presidencia del Poder Judicial, Presidentes y Presidentas de las Salas de la Corte Suprema de Justicia de la República, Presidentes y Presidentas de las Cortes Superiores de Justicia del país, Comisión de Justicia de

Género del Poder Judicial, Órgano de Control Institucional, Procuraduría Pública del Poder Judicial; y a la Gerencia General del Poder Judicial, para su conocimiento y fines pertinentes.

Regístrese, publíquese, comuníquese y cúmplase*.

ELVIA BARRIOS ALVARADO

Presidenta

*Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 18 de febrero de 2022.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE BUENA CALIDAD EN EL PROCESO ESPECIAL DE TUTELA FRENTE A LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Y LOS INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR

1. OBJETIVO

Establecer disposiciones para asegurar que, en el proceso especial de tutela, las mujeres e integrantes del grupo familiar víctimas de violencia reciban atención de buena calidad, tomando en cuenta su condición de discapacidad, raza/etnia, orientación sexual, expresión e identidad de género en el marco de la normativa vigente.

2. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente Protocolo son de cumplimiento obligatorio para juezas y jueces a nivel nacional, en el marco de las competencias establecidas en la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.

3. BASE NORMATIVA

- 3.1. Constitución Política del Perú.
- 3.2. Ley N° 27270, Ley contra actos de discriminación.
- 3.3. Ley N° 27337, Código de los Niños y Adolescentes.
- 3.4. Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 014-2019-MIMP.
- 3.5. Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú.
- 3.6. Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP.
- 3.7. Ley N° 30314, Ley para prevenir, sancionar el acoso sexual en espacios públicos.
- 3.8. Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y Erradicar la violencia contra la mujer y los integrantes de los grupos familiares y su modificatoria aprobada por Decreto Supremo N° 009-2016-MIMP.
- 3.9. Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor.
- 3.10. Decreto Ley N° 18969, que aprueba la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial
- 3.11. Decreto Legislativo N° 295, Código Civil.
- 3.12. Decreto Legislativo N° 635, Código Penal.
- 3.13. Decreto Legislativo N° 1368, que crea el Sistema Nacional Especializado de Justicia para la Protección y Sanción de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar
- 3.14. Decreto Legislativo N° 1384, que reconoce y regula la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones

- 3.15. Decreto Legislativo N° 1408, para el fortalecimiento y la prevención de la violencia en las familias
- 3.16. Decreto Legislativo N° 1417, que promueve la inclusión de las personas con discapacidad
- 3.17. Decreto Supremo N° 009-2019-MC, que aprueba los lineamientos para incorporar el enfoque intercultural en la prevención, atención y protección frente a la violencia sexual contra niñas, niños, adolescentes y mujeres indígenas u originarias.
- 3.18. Resolución Legislativa N° 23432, que aprueba la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer – CEDAW.
- 3.19. Resolución Legislativa N° 25278, que aprueba la Convención sobre los Derechos del Niño.
- 3.20. Resolución Legislativa N° 26253, que aprueban el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo sobre pueblos Indígenas y Tribales en países Independientes.
- 3.21. Resolución Legislativa N.º 26583, que aprueba la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer - Convención Belém do Pará.
- 3.22. Resolución Legislativa N.º 27484, que aprueba la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad”.
- 3.23. Resolución Legislativa N° 29127, que aprueba la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su protocolo facultativo.
- 3.24. Resolución Ministerial N° 124-2015-MC, que aprueba la Guía de lineamientos denominada “Servicios Públicos con Pertinencia Cultural. Guía para la Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión de los Servicios Públicos”.
- 3.25. Resolución Ministerial N° 100-2021-MIMP, que aprueba el “Protocolo de Atención del Centro Emergencia Mujer”.
- 3.26. Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 017-2016-MIMP-PNCVFS. Aprueba los “Lineamientos para la atención de personas LGTBI en los servicios del PNCVFS del MIMP”.
- 3.27. Resolución Administrativa N° 266-2010-CE-PJ, que dispone la adhesión del Poder Judicial a la implementación de las 100 Reglas de Brasilia sobre el Acceso a la Justicia de Personas en Condiciones de Vulnerabilidad y aprueba la Carta de Derechos de las Personas ante el Poder Judicial.
- 3.28. Resolución Administrativa N° 010-2018-CE-PJ, que aprueba el “Protocolo de Atención Judicial para personas con discapacidad”.
- 3.29. Resolución Administrativa N° 370-2020-CE-PJ, que aprueba la Directiva "Disposiciones para el Desarrollo de Documentos Normativos en el Poder Judicial”.
- 3.30. Resolución Administrativa N° 216-2021-CE-PJ, que aprueban el “Reglamento del Registro Especial Nacional de Intérpretes y Traductores de Lenguas Indígenas u Originarias del Poder Judicial – RENIT”.
- 3.31. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público”.

4. DEFINICIONES

- 4.1. **Accesibilidad:** Medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones (incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y de las comunicaciones), y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales³.
- 4.2. **Afroperuana:** Persona que, por su ascendencia familiar afrodescendiente, su experiencia de racialización o percepción social como un sujeto afrodescendiente, sus tradiciones y costumbres ancestrales, o por su propio proceso de identificación y reconocimiento, se considera a sí misma afrodescendiente o afroperuana⁴.
- 4.3. **Auto identificación étnica:** Reconocimiento de una persona como parte de un grupo étnico específico. Es decir, cómo se identifican o se sienten las personas, de acuerdo con sus costumbres, tradiciones o antepasados y familia⁵.
- 4.4. **Buena calidad:** En los sistemas de justicia se requiere que, además de satisfacer estándares de competencia, eficiencia, independencia e imparcialidad durante el proceso, se brinden, de manera oportuna, los recursos apropiados y efectivos que ejecuten y den lugar a una resolución sostenible de la controversia que tengan en cuenta las cuestiones de género para todas las mujeres. Asimismo, se requiere que estos sistemas se enmarquen en un contexto, sean dinámicos, sean participativos, abiertos a las medidas innovadoras prácticas, sensibles a las cuestiones de género y que tengan en cuenta las crecientes demandas de justicia que plantean las mujeres e integrantes del grupo familiar⁶.
- 4.5. **Comunicación asertiva:** En toda atención brindada en los servicios de justicia se debe asegurar un trato digno hacia la persona usuaria, el cual se manifiesta a través de una comunicación asertiva verbal y no verbal. Ello resulta importante debido a que, a través del lenguaje, las personas expresan lo que piensan, sienten o necesitan y, de esta manera, se puede impactar positiva o negativamente en la persona usuaria.
- 4.6. **Empatía:** En la atención brindada supone comprender y valorar una determinada situación desde la perspectiva de la persona usuaria que llega al sistema de justicia. Es decir, permite a operadoras y operadores identificar las necesidades de la persona usuaria, entender cómo se siente frente a los hechos ocurridos y comprender el contexto en el que sucedieron los actos de violencia.
- 4.7. **Estereotipos:** Son imágenes, representaciones o ideas preconcebidas generalizadas de atributos o características que, de acuerdo con el mandato social, integrantes de un grupo particular poseen o deberían llevar a la práctica⁷.
- 4.8. **Expresión de género:** Manifestación externa del género de una persona, la cual puede o no corresponder con la identidad de género percibida, a través de su aspecto físico, que puede incluir el modo de vestir, el peinado o el uso de artículos cosméticos, los manierismos, la forma de hablar, los patrones de comportamiento personal, entre otros⁸.

³ Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, art. 9.

⁴ Decreto Supremo N° 005-2020-MC. Lineamientos para la incorporación de la variable étnica en los registros administrativos de las entidades públicas, en el marco de la Emergencia Sanitaria declarada por el COVID-19, p. 3.

⁵ Decreto Supremo N° 005-2020-MC. Lineamientos para la incorporación de la variable étnica en los registros administrativos de las entidades públicas, en el marco de la Emergencia Sanitaria declarada por el COVID-19, p. 3.

⁶ Comité CEDAW. Recomendación General núm. 33 sobre el acceso de las mujeres a la justicia. CEDAW/C/GC/33, 3 de agosto de 2015, párr. 14.d.

⁷ R.J. Cook y S. Cusack. Estereotipos de Género. Perspectivas Legales Transnacionales, 2010, p. 11.

⁸ Corte IDH. Identidad de género, e igualdad y no discriminación a parejas del mismo sexo. Obligaciones estatales en relación con el cambio

- 4.9. **Identidad de género:** Es la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente, que podría corresponder o no con el sexo asignado al nacer, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar o no la modificación de la apariencia o función corporal a través de medios quirúrgicos o de otra índole) y expresiones de género como la vestimenta, el modo de hablar y los modales⁹. La persona puede identificarse como mujer u hombre cisgénero, mujer u hombre trans, transfemenina o transmasculina, no binaria, entre otras.
- 4.10. **Intérprete:** Persona que transmite en una lengua enunciados previamente emitidos en otra lengua¹⁰.
- 4.11. **Lenguas indígenas u originarias:** Aquellas lenguas que son anteriores a la difusión del idioma castellano o español y que se preservan y emplean en el ámbito del territorio peruano¹¹.
- 4.12. **Orientación sexual:** Es la atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como a las relaciones íntimas y/o sexuales con estas personas¹². La persona puede identificar como heterosexual, gay, lesbiana, bisexual, entre otras.
- 4.13. **Persona con discapacidad:** Persona que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás¹³.
- 4.14. **Pueblos indígenas u originarios:** Son aquellos que descienden de poblaciones originarias, conservan sus propias instituciones sociales, culturales y políticas, o parte de ellas; y se reconocen como tales. La población que vive organizada en comunidades campesinas o nativas podrá ser identificada como pueblos indígenas o parte de ellos¹⁴.
- 4.15. **Revictimización:** Acciones u omisiones inadecuadas que incrementan el daño sufrido por la víctima como consecuencia de su contacto con las entidades encargadas de la atención, protección, sanción y recuperación de la violencia¹⁵.
- 4.16. **Violencia contra las mujeres:** Acción u omisión identificada como violencia física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, que se realiza en el contexto de violencia de género, entendida ésta como una manifestación de discriminación que inhibe gravemente la capacidad de las mujeres de gozar de derechos y libertades en pie de igualdad, a través de relaciones de dominio, de control, de ejercicio de poder, de sometimiento y

de nombre, la identidad de género, y los derechos derivados de un vínculo entre parejas del mismo sexo (interpretación y alcance de los artículos 1.1, 3, 7, 11.2, 13, 17, 18 y 24, en relación con el artículo 1 de la Convención Americana Sobre Derechos Humanos). Opinión Consultiva OC-24/17 de 24 de noviembre de 2017. Serie A No. 24, párr. 32. g.

⁹ Ibid., párr. 32.f.

¹⁰ Decreto Supremo N° 009-2019-MC. Lineamientos para incorporar el enfoque intercultural en la prevención, atención y protección frente a la violencia sexual contra niñas, niños, adolescentes y mujeres indígenas u originarias, art. 6.1.g.

¹¹ Ibid., art. 6.1.h.

¹² Corte IDH. Identidad de género, e igualdad y no discriminación a parejas del mismo sexo. Obligaciones estatales en relación con el cambio de nombre, la identidad de género, y los derechos derivados de un vínculo entre parejas del mismo sexo (interpretación y alcance de los artículos 1.1, 3, 7, 11.2, 13, 17, 18 y 24, en relación con el artículo 1 de la Convención Americana Sobre Derechos Humanos). Opinión Consultiva OC-24/17 de 24 de noviembre de 2017. Serie A No. 24, párr. 32.l).

¹³ Ley N° 29973. Ley General de la Persona con Discapacidad. Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 24 de diciembre de 2012, art. 2.

¹⁴ Decreto Supremo N° 009-2019-MC. Lineamientos para incorporar el enfoque intercultural en la prevención, atención y protección frente a la violencia sexual contra niñas, niños, adolescentes y mujeres indígenas u originarias, art. 6.1.j.

¹⁵ Decreto Supremo N.º 009-2016-MIMP. Reglamento de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, art. 4.6.

subordinación hacia las mujeres¹⁶. Asimismo, ocurre tanto en el ámbito público como el privado¹⁷.

- 4.17. **Violencia contra los integrantes del grupo familiar:** Acción u omisión identificada como violencia física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, que se realiza en contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder, de parte de un integrante a otro del grupo familiar¹⁸. Se tiene especial consideración con las niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad¹⁹.
- 4.18. **Violencia de género:** Acción o conducta, basada en el género y agravada por la discriminación proveniente de la coexistencia de diversas identidades (raza, clase, identidad sexual, edad, pertenencia étnica, entre otras), que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a una persona, tanto en el ámbito público como en el privado²⁰. Los cuales ocurren en un contexto de discriminación sistemática contra la mujer y aquellos que confrontan el sistema de género.

5. RESPONSABLES

- 5.1. **Presidencias de las Cortes Superiores de Justicia:** Son responsables de supervisar el cumplimiento a nivel nacional del presente Protocolo, en coordinación con la Secretaría Técnica de la Comisión de Justicia de Género del Poder Judicial.
- 5.2. **Los órganos jurisdiccionales de las Cortes Superiores de Justicia especializados en materia de familia y mixtos con competencia en el marco de la Ley N° 30364:** Son responsables de cumplir con lo dispuesto en el presente Protocolo.
- 5.3. **Servidoras y servidores públicos:** Son responsables de cumplir con las disposiciones dispuestas en el presente Protocolo.

6. DISPOSICIONES GENERALES

Las disposiciones generales se aplican en las etapas de la ruta de atención, así como en cualquier interacción presencial, virtual o telefónica y en toda comunicación escrita o verbal que se produzca entre la persona usuaria y el personal del órgano jurisdiccional en el marco del proceso especial de tutela previsto en la Ley N° 30364 y su Reglamento.

Asimismo, se presentan a través de cinco categorías relevantes para la atención de buena calidad: ambiente, información, empatía, comunicación asertiva y no revictimización.

6.1. En el ambiente de los órganos jurisdiccionales

- a. **En aplicación del enfoque de discapacidad, de género y generacional, los órganos jurisdiccionales, deben:**
- Liberar el entorno de barreras de movilidad y de cualquier objeto susceptible de generar riesgos o accidentes a las personas usuarias con discapacidad física, adultas mayores o que acudan acompañadas con niñas o niños; por ejemplo, evitando usar tapetes o felpudos que dificulten la movilidad de las personas usuarias en silla de ruedas, con andadores o que acudan al órgano jurisdiccional con coches o carriolas para niñas y niños. Asimismo, en caso se cuente con ascensores se prioriza su uso para personas con discapacidad,

16 Ibid., art. 4.

17 Ley 30364. Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar, art. 5.

18 Decreto Supremo N.º 009-2016-MIMP. Reglamento de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, art. 4.

19 Ley 30364. Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar, art. 6.

20 Resolución Ministerial N° 151-2016-MIMP. Violencia basada en género. Marco conceptual para las políticas públicas y la acción del Estado, p. 23.

especialmente las que tienen sillas de ruedas, debiendo contar con supervisión del personal de vigilancia para verificar el cumplimiento de esta disposición.

- Contrarrestar la presencia de escalones a través de rampas o planos inclinados, debiendo aplicar las disposiciones pertinentes de la Norma Técnica A.120 “Accesibilidad Universal en Edificaciones” del Reglamento Nacional de Edificaciones.
- Contar con servicios higiénicos que incluyan: cambiadores para niñas y niños, productos de higiene íntima; así como barandas de apoyo y ambientes adecuados para personas usuarias con discapacidad física y adultas mayores.

b. En aplicación del enfoque centrado en la víctima y de género, los órganos jurisdiccionales deben:

- Contar con una sala para la atención de víctimas; que garantice la privacidad auditiva y visual de las personas usuarias.
- La sala de atención de víctimas debe contar con un ambiente adecuado para niñas y niños acompañantes de las personas usuarias.
- Contar con un tópico adecuado para la atención de urgencias médicas que se puedan presentar. Este ambiente deberá contar con personal capacitado y el equipo necesario.

6.2. Para garantizar el derecho a la información

a. En aplicación del enfoque de discapacidad, los órganos jurisdiccionales deben:

- Instalar en la puerta principal letreros con macrotipos en tinta y en sistema Braille que informen sobre los días y horarios de atención al público. Los letreros deben ser ubicados a una altura adecuada para las personas usuarias con discapacidad visual o con discapacidad físico-motora (personas usuarias de silla de ruedas).
- Instalar al interior un plano de ubicación háptico, gráfico y texturizado que detalle la distribución del establecimiento. Los textos del plano de ubicación deben utilizar macrotipos en tinta y en sistema Braille.
- Instalar letreros que identifiquen con macrotipos en tinta y en sistema Braille las siguientes áreas: mesa de partes, sala para la atención de víctimas, sala de audiencias, despacho judicial y zona administrativa. Los letreros deben ser ubicados a una altura adecuada para las personas usuarias con discapacidad visual o con discapacidad físico-motora (personas usuarias de silla de ruedas).

b. En aplicación del enfoque de discapacidad, los documentos deben considerar lo siguiente:

- Las actas, resoluciones y otros textos escritos deben ser redactados con algún tipo de letra universal como, por ejemplo: Arial y Verdana, de un mínimo de 14 puntos y grosor normal o seminegrilla (no negrilla). No utilizar fuentes itálicas, oblicuas o condensadas.

c. En aplicación del enfoque centrado en la víctima, la mesa de partes y la sala para la atención de víctimas deben:

- Contar con material impreso en tinta y en sistema Braille que brinde información clara y accesible sobre los derechos de las personas usuarias y sus familiares, las etapas del proceso de denuncia y el otorgamiento de medidas de protección y cautelares, el número de teléfono y el correo electrónico institucional y los números de teléfono de emergencias más accesibles (líneas 100, 105 y los de la comisaría más cercana).

6.3. Para garantizar una atención con empatía

a. En aplicación del enfoque centrado en la víctima, de discapacidad y generacional, las servidoras y servidores públicos de los órganos jurisdiccionales:

- No deben condicionar la atención de la persona usuaria a la exigencia de un código formal de vestimenta ni a la presentación de su documento nacional de identidad u otro documento de identificación. Sin embargo, se sugiere verificar la identidad de la persona usuaria con sus nombres y apellidos en el Sistema Integrado del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC).
- La persona usuaria como sujeto de derechos debe ser tratada siempre con respeto y empatía. En ese sentido, servidoras y servidores deben dirigirse a la persona usuaria: “Buenos días/ buenas tardes/ buenas noches. Le saluda (nombre y primer apellido). Estoy aquí para atenderla/o en lo que necesite. ¿En qué puedo ayudarla/o?”²¹.
- No deben utilizar términos que expresen paternalismo o infantilización, por ejemplo, no debe dirigirse a la persona usuaria como: “amiga/o”, “amiguita/o”, “mami/papi”, “mamita/papito”, “negrita/o”, “seño”, entre otros.
- No deben realizar comentarios, ni gestos o ademanes que involucren observaciones sobre el cuerpo o a alguna parte del cuerpo de la persona usuaria.
- No deben ignorar las necesidades que la persona usuaria pueda manifestar o presentar. En tal sentido, deben tomar acción inmediata si la persona usuaria requiere de intérprete, si presenta alguna lesión, si manifiesta signos de estrés o molestia o si se encuentra en estado de conmoción.
- En caso la persona usuaria manifieste haber sido víctima de violencia sexual, servidoras y servidores deben derivarla inmediatamente a los servicios de salud correspondientes para la aplicación del kit de emergencia²².
- En caso la persona usuaria sea una persona con discapacidad o adulta mayor que no pueda acceder físicamente al local, las servidoras y servidores deben procurar trasladarse al lugar donde ésta se encuentre.
- No deben tomar decisiones por las personas usuarias.
- No deben hacer uso de los datos personales de la persona usuaria, tales como su número de teléfono o correo electrónico, para fines distintos al proceso tutelar. Incumplir esta disposición vulnera el derecho a la privacidad de la persona usuaria.

6.4. Para garantizar la comunicación asertiva con la persona usuaria

a. En aplicación del enfoque centrado en la víctima y de derechos humanos, las servidoras y servidores públicos de los órganos jurisdiccionales:

- Deben transmitir seguridad a la persona usuaria a través de una comunicación natural en la cual señalen de manera clara y precisa: nombre y apellido, su función y responsabilidad, cuál es el objetivo de su atención o intervención y en qué consiste el proceso tutelar.
- Deben utilizar un lenguaje claro, sencillo y sin tecnicismos en cualquier interacción presencial, virtual o telefónica y en toda comunicación escrita o verbal con la persona usuaria.

²¹ Resolución Ministerial N° 181-2021-MIMP, que aprueba el Protocolo de Atención Línea 100, pág. 26.

²² Es un grupo de productos preestablecidos como la Anticoncepción Oral de Emergencia (AOE), antirretrovirales para prevención de VIH SIDA, entre otros, los cuales deben ser entregados en la atención de un caso de violencias sexuales. Resolución Ministerial N° 227-2019/MINSA, que aprueba la “Directiva Sanitaria para el Uso del Kit para la Atención de Casos de Violencia Sexual”.

- No deben brindar información que desconocen o que no se encuentran dentro de sus competencias. En tal supuesto, deben indicar que desconocen sobre dicha materia y averiguarán al respecto para luego informar a la persona usuaria.
- Solo de manera excepcional servidoras y servidores, podrán interrumpir la conversación con la persona usuaria para atender otro asunto.

6.5. Para garantizar la no revictimización de la persona usuaria

a. En aplicación del enfoque de derechos humanos, las servidoras y servidores públicos de los órganos jurisdiccionales:

- No deben responsabilizar a la persona usuaria por los hechos de violencia sufridos. En tal sentido, no deben utilizar expresiones tales como: “¿por qué sigue con él o ella?”, “¿cómo ha podido aguantar tanto?”, “si usted quisiera terminaría con todo esto”, “con lo fuerte que usted parece”, o “¿cómo permite que le hagan esto a sus hijas y/o hijos?”.
- No deben sugerir directa o indirectamente a la persona usuaria que se abstenga de denunciar.
- No deben emitir juicios de valor ni minimizar los actos de violencia manifestados por la persona usuaria. En tal sentido, no deben insinuar que exagera o que su denuncia se encuentra motivada por beneficios económicos o algún afán revanchista.
- No deben emitir, mediante el lenguaje corporal o verbal, señales o frases de reprobación o reproche sobre lo que la persona usuaria manifiesta.
- No deben buscar ni solicitar información sobre la vida íntima o las relaciones afectivas de la persona usuaria.
- No deben solicitar la declaración reiterada de la persona usuaria sobre la violencia que ha recibido.

7. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

Las disposiciones se dividen en tres secciones específicas: presentación de denuncias, otorgamiento de medidas de protección y cautelares, y la atención interseccional de mujeres afroperuanas, con discapacidad, indígenas u originarias, y sexualmente diversas.

Asimismo, se presentan a través de las cinco categorías relevantes para la atención de buena calidad: ambiente, información, empatía, comunicación asertiva y no revictimización.

Es importante señalar que, las disposiciones de la sección 6 del Protocolo resultan plenamente aplicables, en lo pertinente, a este acápite.

7.1. PARA LA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS

Las disposiciones se aplican en tres momentos de la ruta de atención: en el ingreso al local, en la mesa de partes, y en la sala para la atención de víctimas.

Es importante señalar que las disposiciones de la sección 7.3. resultan plenamente aplicables, en lo pertinente, a este acápite.

7.1.1. En el ingreso al local

- a. Para garantizar la no revictimización de la persona usuaria y en aplicación del enfoque centrado en la víctima, el personal de vigilancia en los órganos jurisdiccionales debe limitarse a facilitar el ingreso de la persona usuaria al local.

7.1.2. En la mesa de partes

a. Para garantizar el derecho a la información y en aplicación del enfoque centrado en la víctima, de discapacidad, de género y de derechos humanos, en la mesa de partes de los órganos jurisdiccionales:

- Se debe contar con pantallas o tótems multimedia que brinden información clara y accesible, en formato escrito y audiotexto, sobre: los derechos reconocidos a las personas usuarias y sus familiares, las etapas del proceso de denuncia y el otorgamiento de medidas de protección, el número de teléfono y el correo electrónico institucional y los números de teléfono de emergencias más accesibles (líneas 100, 105 y los de la comisaría más cercana), así como información de Centros Emergencia Mujer más cercanos y los servicios de Defensa Pública gratuita del Ministerio de Justicia u otro.
- En un lugar visible, se debe colocar el siguiente letrero: “En este lugar no se discrimina por razones de etnia, raza, discapacidad, orientación sexual, expresión e identidad de género, edad, condición socioeconómica, condición migratoria, religión ni por ningún otro motivo”.
- En cumplimiento de la Resolución A/RES/54/134 de la Asamblea General de las Naciones Unidas, cada 25 de noviembre se deben colocar afiches que conmemoren el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.

b. Para garantizar una atención con empatía y en aplicación del enfoque centrado en la víctima y de género, en la mesa de partes de los órganos jurisdiccionales:

- Al llegar, la persona encargada debe preguntar con respeto y empatía a la persona usuaria acerca del servicio que requiere. Si se identifica que la persona usuaria desea denunciar un hecho de violencia, la persona encargada debe entregarle un formato de denuncia e informar inmediatamente de su presencia al equipo multidisciplinario del órgano jurisdiccional o módulo para que uno de sus integrantes le acompañe a la sala para la atención de víctimas y, de ser necesario, aplique la ficha de valoración de riesgo.
- En caso la persona usuaria acuda para solicitar información sobre su denuncia o hacer seguimiento de la ejecución de la medida de protección o cautelar que se le haya otorgado, se deben aplicar las disposiciones generales establecidas en las secciones 6.3., 6.4. y 6.5. del Protocolo.

c. Para garantizar una atención con empatía y en aplicación del enfoque centrado en la víctima y de género, las servidoras y servidores públicos en la mesa de partes de los órganos jurisdiccionales deben tener en cuenta que:

- Si la persona usuaria es una persona adulta mayor en situación de riesgo, deben comunicarse de inmediato con la Dirección de Personas Adultas Mayores (DIPAM) del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
- Si se trata de una niña, niño o adolescente, deben comunicarse de inmediato con la Defensoría Municipal de la Niña, Niño y Adolescente (DEMUNA) o, en su defecto, con la Unidad de Protección Especial (UPE) o las Defensorías de la Niña, Niño y Adolescente.

7.1.3. En la Sala para la atención de víctimas

a. Para garantizar el derecho a la información y en aplicación del enfoque diferencial e interseccional, en los órganos jurisdiccionales:

- Se debe instalar pictografías que reflejen a las mujeres en su diversidad (indígenas u originarias, afroperuanas, con discapacidad, sexualmente diversas, entre otras), con mensajes de refuerzo positivo tales como: “No estás sola”.

b. Para garantizar la comunicación asertiva con la persona usuaria y en aplicación del enfoque centrado en la víctima y de derechos humanos, el personal asignado al equipo multidisciplinario:

- Debe identificarse con su nombre y apellido, indicando además la función que desempeña. Debe explicar de modo sencillo a la persona usuaria la ruta de atención del proceso especial de tutela, incluyendo la duración aproximada de cada una de sus etapas.

Finalizada la explicación, debe preguntarle si tiene alguna duda sobre la ruta de atención del proceso o algún otro asunto vinculado con el mismo.

De haber preguntas, debe responderlas pacientemente hasta que la persona usuaria manifieste que no tiene más inquietudes.

- Debe remarcar a la persona usuaria que los servicios que se brindan en los órganos jurisdiccionales el juzgado o módulo son gratuitos y que están disponibles las veces que lo requiera.

Cuando la persona usuaria se retire del local, también debe asegurarse que cuente con el material impreso señalado en la literal c) de la sección 6.2. del Protocolo.

- Debe informar a la persona usuaria que en el proceso especial de tutela se admite y valora todos los medios probatorios que puedan acreditar el riesgo, la urgencia, el peligro en la demora y su necesidad de protección.

c. Para garantizar una atención con empatía y en aplicación del enfoque centrado en la víctima, el personal asignado del equipo multidisciplinario:

- Al momento de aplicar la ficha de valoración de riesgo, debe formular las preguntas a la persona usuaria en formato de entrevista y no como si fuera una encuesta.

- Al momento de aplicar la ficha de valoración de riesgo, debe solicitar a la persona usuaria su consentimiento informado oral considerando sus necesidades particulares, así como su edad, condición de discapacidad, raza/etnia, orientación sexual e identidad de género. En tal sentido, se le debe explicar a la persona usuaria que sus datos se encuentran protegidos por la Ley N° 29733 y que su recolección tiene como objetivo la valoración de su riesgo.

Asimismo, debe tener presente que, aunque no pueda observarse a simple vista, la persona usuaria que acude al servicio podría estar en una situación de alto riesgo.

- Debe tomar en consideración los roles (laborales, de cuidado, entre otros) que desarrolla la persona usuaria, así como el horario que le resulte más oportuno, a fin de que pueda asistir a las evaluaciones necesarias para la elaboración de los informes sociales, psicológicos u otros necesarios, para la audiencia de otorgamiento de medidas de protección o cautelares.

- Debe ser puntual y cumplir con las fechas y horarios de toda diligencia pactada con la persona usuaria.

En caso se requiera programar nuevamente alguna citación, debe llamar a la persona usuaria con anticipación y tener en cuenta su disponibilidad para la nueva fecha de la diligencia.

d. Para garantizar la no revictimización de la persona usuaria y en aplicación del enfoque centrado en la víctima, género, diferencial e interseccional, el personal asignado del equipo multidisciplinario:

- En las evaluaciones de la situación de la persona usuaria, no debe utilizar los estereotipos mencionados en la sección 7.3. del Protocolo para cada grupo específico de mujeres.
- En las evaluaciones de la situación de las personas usuarias que han sido víctimas de violencia, debe tomar en cuenta su tiempo propio.

En tal sentido, debe respetar las pausas que la persona usuaria considere necesarias para comunicar lo ocurrido.

7.2. PARA EL OTORGAMIENTO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN Y CAUTELARES

Las disposiciones del Protocolo se aplican siempre que, a partir de la valoración del riesgo de la persona usuaria, juezas y jueces decidan llevar a cabo la audiencia.

Es importante señalar que las disposiciones de la sección 7.3. resultan plenamente aplicables, en lo pertinente, a este acápite.

a. Durante la audiencia, en el ambiente de los órganos jurisdiccionales y en aplicación con enfoque centrado en la víctima, las juezas y jueces:

- Deben garantizar que la persona usuaria esté libre de toda forma de intimidación, subordinación o influencia por parte de la persona denunciada, para lo cual deben adoptar las medidas que consideren necesarias.
- Deben utilizar ambientes con dos puertas, circuitos cerrados, cubículos separados o colocar biombos.

b. Durante la audiencia, para garantizar la no revictimización de la persona usuaria y en aplicación del enfoque centrado en la víctima, de género, diferencial e interseccional, las juezas y jueces en los órganos jurisdiccionales:

- No deben utilizar los estereotipos mencionados en la sección 7.3. para cada grupo específico de mujeres.
- Deben tomar en cuenta el tiempo propio de las personas usuarias que han sido víctimas de violencia. En tal sentido, deben respetar las pausas que las mismas consideren necesarias para comunicar lo ocurrido.
- Cuando la persona usuaria haya brindado su testimonio ante la Policía Nacional del Perú o el Ministerio Público, juezas y jueces solo pueden entrevistarla cuando requieran aclarar, complementar o precisar algún punto sobre su declaración, con la finalidad de evitar que se produzca su revictimización o se desvirtúe la información inicial que aporte. Con esta misma finalidad, cuando la persona usuaria haya sido evaluada física y psicológicamente, juezas y jueces deben evitar disponer nuevas evaluaciones.
- En casos de violencia contra niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores y con discapacidad, deben convocar a la Fiscalía de Familia para que participe en la audiencia.
- Deben procurar que la persona usuaria cuente con asistencia legal durante la audiencia. Con esta finalidad, solicita la participación del servicio legal del Centro Emergencia Mujer de la jurisdicción, y en aquellos lugares donde éstos no puedan brindar atención, lo comunican a los servicios de Defensa Pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

- Si la resolución sobre medidas de protección o cautelares es apelada, juezas y jueces de instancia superior, en caso la persona usuaria no cuente con patrocinio jurídico, solicitan la participación del servicio legal del Centro Emergencia Mujer de la jurisdicción, y en aquellos lugares donde éstos no puedan brindar atención, lo comunica a los servicios de Defensa Pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- En las localidades donde no existan comisarías de la Policía Nacional del Perú, los Juzgados de Paz coordinan con las autoridades comunales la ejecución de las medidas de protección o cautelares conforme a lo establecido en la Ley N° 29824.
- Al momento de supervisar la ejecución de las medidas de protección o cautelares, el personal del equipo multidisciplinario debe evitar realizar evaluaciones físicas y psicológicas que produzcan su revictimización.

7.3. PARA LA ATENCIÓN INTERSECCIONAL DE MUJERES AFROPERUANAS, CON DISCAPACIDAD, INDÍGENAS U ORIGINARIAS, Y SEXUALMENTE DIVERSAS

Las disposiciones se aplican para la atención interseccional de mujeres víctimas de violencia afroperuanas, con discapacidad, indígenas u originarias, sexualmente diversas.

Es importante señalar que las disposiciones de las secciones 6, 7.1. y 7.2. resultan plenamente aplicables, en lo pertinente, a este acápite.

7.3.1. Mujeres afroperuanas

- Para garantizar el derecho a la información, en los órganos jurisdiccionales:
 - Cada año, se deben instalar afiches que recuerden las siguientes fechas conmemorativas para las mujeres afroperuanas:

Fecha	Conmemoración
24 de enero	Día Mundial de la Cultura Africana y de los Afrodescendientes ²³
4 de junio	Día de la Cultura Afroperuana ²⁴
25 de julio	Día Nacional de la Mujer Afroperuana ²⁵
31 de agosto	Día Internacional de los Afrodescendientes ²⁶

- Para garantizar la no revictimización de la persona usuaria, las servidoras y servidores públicos en los órganos jurisdiccionales:
 - No deben utilizar estereotipos étnicos raciales y de género durante las interacciones presenciales, virtuales o telefónicas, ni en las comunicaciones escritas o verbales que se produzcan con la usuaria afrodescendiente. Por ejemplo, deben eliminarse los siguientes estereotipos:
 - Son físicamente más fuertes.
 - Soportan más los actos de violencia.

²³ Resolución 50 adoptada por la Conferencia General de la UNESCO en su sesión 40 (40 C/Resolución 50).

²⁴ Ley N° 28761. Ley que declara el día 4 de junio de cada año como "Día de la Cultura Afroperuana".

²⁵ Ley N° 31049. Ley que declara el 25 de julio de cada año Día Nacional de la Mujer Afroperuana.

²⁶ Resolución A/RES/75/170 de la Asamblea General de Naciones Unidas.

- No pueden ser víctimas de violencia o violación sexual.
- Han provocado los hechos de violencia en su contra.
- Denuncian buscando algún beneficio económico.
- Exageran o se victimizan al relatar su testimonio.

7.3.2. Mujeres con discapacidad

a. En el ambiente de los órganos jurisdiccionales:

- La entrada principal y accesos secundarios deben permitir el acceso y la circulación de la usuaria con silla de ruedas o con andador.
- Se deben instalar guías podotáctiles de encaminamiento y alerta.
- Se debe evitar el uso de perillas y pomos de puertas de forma esférica. En su lugar, se deben instalar manijas de tipo palanca que puedan ser accionadas por cualquier usuaria.

b. Para garantizar el derecho a la información, en los órganos jurisdiccionales:

- Cada año, se deben instalar afiches que recuerden las siguientes fechas conmemorativas para las mujeres con discapacidad:

Fecha	Conmemoración
16 de octubre	Día Nacional de la Persona con Discapacidad ²⁷
3 de diciembre	Día Internacional de las Personas con Discapacidad ²⁸

c. Para garantizar una atención con empatía, las servidoras y servidores públicos en los órganos jurisdiccionales:

- Deben permitir que la usuaria con discapacidad pueda estar en compañía de una persona de su confianza durante la presentación de la denuncia y el otorgamiento de medidas de protección y cautelares.
- Deben dirigirse directamente a la usuaria con discapacidad y no a su acompañante, si lo hubiera.
- Brindar ayuda a la usuaria con discapacidad solo en caso de que lo requiera. Si solicita dicho apoyo, éste debe ofrecerse de manera discreta.
- No deben tocar a la usuaria con discapacidad ni a sus ayudas técnicas, tales como bastones o sillas de ruedas, sin su consentimiento.
- Deben utilizar un lenguaje sencillo y sin tecnicismos, evitando formular preguntas abiertas durante la presentación de la denuncia y la audiencia de otorgamiento de medidas de protección y cautelares.
- Deben ofrecer el servicio de intérprete de lengua de señas en caso la usuaria con discapacidad auditiva lo solicite, consultándole además si desea que la persona a cargo sea mujer u hombre.
- Deben identificar y adaptarse a formatos de comunicación alternativos tales como: si la persona lee los labios, si se comunica solo de forma escrita o si requiere de pictografías.

²⁷ Ley N° 29973. Ley General de la Persona con Discapacidad.

²⁸ Resolución A/RES/47/3 de la Asamblea General de Naciones Unidas.

- Deben utilizar formatos de identificación alternativos a la firma, como la huella dactilar o digital, en caso la usuaria con discapacidad no pueda firmar.
- En caso la usuaria con discapacidad no pueda manifestar su voluntad, juezas y jueces podrán designar un apoyo de acuerdo con lo previsto en el Decreto Supremo N.º 016-2019-MIMP y el Código Civil.

d. Para garantizar la comunicación asertiva con la persona usuaria, las servidoras y servidores públicos en los órganos jurisdiccionales:

- Al interactuar con personas con discapacidad, deben evitar usar palabras como “aquí”, “allá”, “esto” o “aquello”. En su lugar, deben utilizar términos más orientativos como “a la izquierda”, “a la derecha”, “delante de usted”, “detrás de usted”, entre otros.
- Deben asegurar que todas las notificaciones enviadas a las usuarias con discapacidad visual se encuentren en sistema Braille, en caso se remitan físicamente, o sean enviadas de manera virtual en formato de caracteres y no de imagen para que pueda ser traducido por su lector de pantalla.

e. Para garantizar la no revictimización de la persona usuaria, las servidoras y servidores públicos en los órganos jurisdiccionales:

- No deben utilizar estereotipos basados en la condición de discapacidad y de género durante las interacciones presenciales, virtuales o telefónicas, ni en las comunicaciones escritas o verbales que se produzcan con la usuaria con discapacidad. Por ejemplo, deben eliminarse los siguientes estereotipos:
 - No pueden tomar decisiones ni interponer denuncias.
 - Son violentas (especialmente para casos de mujeres con discapacidad psicosocial).
 - Son promiscuas (especialmente para casos de mujeres con discapacidad psicosocial).
 - Exageran o se victimizan al relatar su testimonio (especialmente para casos de mujeres con discapacidad psicosocial).
 - Han provocado los hechos de violencia en su contra (especialmente para casos de mujeres con discapacidad psicosocial y física).
 - Son ángeles, santas o asexuadas (especialmente para casos de mujeres con discapacidad física).
 - No pueden tener pareja (especialmente para casos de mujeres con discapacidad física).
 - No pueden entablar relaciones afectivas o sexuales (especialmente para casos de mujeres con discapacidad física).
 - Son manipuladas por alguien o que no pueden tomar decisiones por sí mismas.
 - No pueden ser víctimas de violencia o violación sexual.
- No deben utilizar términos como “discapacitada/o”, “minusválida/o”, “inválida/o”, “lisiada/o”, “sordomuda/o”, “postrada/o”, “confinada a la silla de ruedas” u otros similares que atenten contra la dignidad y los derechos humanos de las usuarias.

Emplear los usos correctos del lenguaje sobre las personas con discapacidad, según el siguiente listado:

Uso incorrecto	Uso correcto
Lenguaje de señas	Lengua de señas
Anormal / Deficiente / Enfermita / Incapacitada / Persona especial / Persona con capacidades diferentes	Persona con discapacidad Persona en situación de discapacidad
Sufre discapacidad / Padece discapacidad / Víctima de una discapacidad	Vive en situación de discapacidad
Defecto de nacimiento	Situación de discapacidad congénita
Postrada	Persona en situación de dependencia
Minusválida / Lisiada / Inválida / Paralítica / Mutilada / Coja	Persona con discapacidad física Persona con discapacidad físico-motora Persona en situación de discapacidad de origen físico
Relegada a una silla de ruedas Confinada a una silla de ruedas	Persona que usa o se traslada en silla de rueda Persona usuaria de silla de ruedas
Mongolita / Retardada / Retardada mental / Retrasada mental	Persona con discapacidad intelectual
Loquita / Loca / Trastornada / Esquizofrénica / Maníaca / Depresiva / Bipolar	Persona con discapacidad psicosocial
“La” ciega / Cieguita / Invidente / Corta de vista	Persona ciega Persona con discapacidad visual
“La” sorda Sordita / Sordomuda	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva
“La” autista	Persona neuro diversa

7.3.3. Mujeres Indígenas u originarias

a. Para garantizar el derecho a la información, en los órganos jurisdiccionales:

- Cada año, se deben instalar afiches que recuerden las siguientes fechas conmemorativas para las mujeres indígenas u originarias:

Fecha	Conmemoración
05 de setiembre	Día Internacional de la Mujer Indígena
18 de mayo	Día Nacional de la Mujer Indígena u Originaria ²⁹
9 de agosto	Día Internacional de los Pueblos Indígenas ³⁰

- Se deben instalar letreros bilingües que identifiquen las siguientes áreas: mesa de partes, sala para la atención de víctimas, sala de audiencias, despacho judicial y zona administrativa. Por ejemplo, utilizando el castellano y la lengua indígena u originaria predominante en la zona. Para ello, los órganos jurisdiccionales deben tener en cuenta el

²⁹ Ley N° 31048. Ley que declara el 18 de mayo de cada año día nacional de la mujer indígena u originaria.

³⁰ Resolución A/RES/49/214 de la Asamblea General de Naciones Unidas.

Mapa Etnolingüística. Asimismo, se considera la introducción de herramientas de audio en lenguas originarias que son de mayor difusión.

- Contarán con un directorio actualizado permanentemente que contenga los datos de las autoridades de las comunidades campesinas, comunidades nativas y localidades con presencia de los pueblos indígenas u originarios, así como de las y los representantes de las organizaciones indígenas u originarias, líderes y lideresas indígenas. Asimismo, se considera la facultad jurisdiccional de las autoridades comunales y/o ronderas, y se informe si el mismo proceso se encuentra en curso o ha sido resuelto en la jurisdicción especial. De ser el caso, el personal del órgano jurisdiccional o módulo define su competencia, y/o desarrolla actos de cooperación³¹.
- Durante el registro se toma en consideración la incorporación de la pregunta de auto identificación étnico-cultural al iniciar el proceso por parte del personal del órgano jurisdiccional. La auto identificación étnica puede darse en cualquier momento del proceso. Los datos más importantes por recabar son: lengua materna, pertenencia a comunidad campesina, nativa, ronda campesina y/o pueblo indígena u originario.
- El personal debe garantizar la transparencia de la información procesal y la comprensión del proceso por parte de las víctimas.

b. Para garantizar la comunicación asertiva con la persona usuaria, las servidoras y servidores públicos en los órganos jurisdiccionales:

- En caso la usuaria hable una lengua indígena u originaria, servidoras y servidores públicos en los órganos jurisdiccionales deben atenderla en su lengua materna a través de personal bilingüe certificado.

De no ser posible, deben gestionar la intervención de intérprete o traductor o traductora perteneciente al Registro Nacional de Intérpretes y Traductores de Lenguas Indígenas u Originarias del Ministerio de Cultura.

En ambos escenarios siempre deben consultar con la usuaria si desea que la persona a cargo de la traducción o interpretación sea mujer u hombre.

En caso lo anterior tampoco pueda llevarse a cabo, el personal del órgano jurisdiccional debe facilitar la participación de la persona que la usuaria identifique para desarrollar esta función.

- Una vez iniciado el proceso judicial, el personal asignado presenta un requerimiento de intérpretes y/o traductores o traductoras de lenguas indígenas u originarias, de forma oportuna, ante el área de Servicios Judiciales y/o la Gerencia de Administración Distrital, según sea el caso en la Corte Superior de Justicia³². La participación de intérpretes y/o traductores o traductoras de lenguas indígenas u originarias se considera en los siguientes casos³³:
 - i. Si la usuaria manifiesta que su lengua materna y/o de dominio es una lengua indígena u originaria de forma verbal y/o esto es precisado por escrito al inicio del proceso judicial.
 - ii. Si el personal asignado advierte la existencia de medios de pruebas documentales y/o audiovisuales en idioma indígena u originario.

³¹ Convenio 169 de la OIT, artículo 8 y artículo 9, inciso 1 Protocolo de actuación en procesos judiciales que involucran comuneros y ronderos (aprobado por R.A. N°333-2013-CE-PJ). VIII. Reglas de Actuación. 2. Identificación de la condición de comunero o rondero y activación del protocolo, y 3. Determinación del protocolo aplicable.

³² Reglamento del Registro Especial Nacional de Intérpretes y Traductores de Lenguas Indígenas u Originarias del Poder Judicial – RENIT (aprobado por R.A. N° 216-2021-CE-PJ), artículo 10.2.

³³ Protocolo de participación de intérpretes traductores e intérpretes de lenguas indígenas u originarias en procesos judiciales (aprobado por R.A. N°008-2019-CE-PJ).

iii. Si el personal asignado advierte que la usuaria habla una lengua indígena u originaria una vez iniciado el proceso judicial.

- Para su participación en procesos judiciales, en primer lugar, debe preferirse a los intérpretes y/o traductores o traductoras especializadas en justicia e inscritos en el Registro Especial Nacional de Intérpretes y Traductores de lenguas indígenas u originarias del Poder Judicial (RENIT)³⁴ y que es administrado por la ONAJUP.

Si en el distrito judicial no se contara con alguien del RENIT, puede recurrirse a otros intérpretes y/o traductores o traductoras, siguiendo este orden:

- Registro Nacional de Intérpretes y Traductores de Lenguas Indígenas u originarias del Ministerio de Cultura.
- Acreditado por otra entidad pública.
- Acreditado por entidad privada.
- Persona que habla un idioma indígena y con experiencia en traducción y/o interpretación.

c. Para garantizar la no revictimización de la persona usuaria, las servidoras y servidores públicos en los órganos jurisdiccionales:

- No deben utilizar estereotipos étnicos raciales y de género durante las interacciones presenciales, virtuales o telefónicas ni en las comunicaciones escritas o verbales que se produzcan con la usuaria indígena u originaria. Por ejemplo, deben eliminarse los siguientes estereotipos:
 - Son ignorantes.
 - No pueden ser víctimas de violencia o violación sexual (especialmente para casos de mujeres indígenas andinas).
 - Han provocado los hechos de violencia en su contra.
 - Denuncian buscando algún beneficio económico.
 - Exageran o se victimizan al relatar su testimonio.
 - Los actos de violencia forman parte de su práctica cultural.
- Deben considerar que, en ninguna circunstancia, la coordinación entre sistemas de justicia podrá ocasionar o avalar la vulneración de los derechos de la víctima³⁵.

d. Para garantizar una atención con empatía, las servidoras y servidores públicos en los órganos jurisdiccionales:

- Deben asegurarse de que el personal en los órganos jurisdiccionales que presta servicios a la población indígena u originaria deben brindar y emitir de forma gratuita las actas, constancias, certificados, informes u otros documentos de atención o prueba en el marco del proceso tutelar.

En caso se trate de un Juzgado de Paz, el personal coordinará con la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz (ODAJUP) que corresponda.

7.3.4. Mujeres sexualmente diversas

a. Para garantizar el derecho a la información, en los órganos jurisdiccionales:

³⁴ Reglamento del Registro Especial Nacional de Intérpretes y Traductores de Lenguas Indígenas u Originarias del Poder Judicial – RENIT (aprobado por R.A. N° 216-2021-CE-PJ), artículo 10.1, 10.4 y 10.5.

³⁵ Protocolo de Coordinación entre Sistemas de Justicia (aprobado por R.A. N°333-2013-CE-PJ). XI. Funcionamiento de la coordinación, f) Coordinación entre la jurisdicción ordinaria, la Justicia de Paz y la justicia especial.

- Cada año, deben instalar afiches que recuerden las siguientes fechas conmemorativas para las mujeres sexualmente diversas:

Fecha	Conmemoración
17 de mayo	Día Internacional contra la Homofobia, la Transfobia y la Bifobia ³⁶
31 de mayo	Día Nacional de Lucha contra la Violencia y los Crímenes de Odio hacia Lesbianas, Trans, Gays y Bisexuales ³⁷
28 de junio	Día Internacional del Orgullo LGBT ³⁸

b. Para garantizar la no revictimización de la persona usuaria, las servidoras y servidores públicos en los órganos jurisdiccionales:

- No deben utilizar estereotipos basados en la orientación sexual, expresión e identidad de género durante las interacciones presenciales, virtuales o telefónicas, ni en las comunicaciones escritas o verbales que se produzcan con la usuaria sexualmente diversa. Por ejemplo, deben eliminarse los siguientes estereotipos:
 - Su orientación, identidad y expresión son patologías que requieren tratamiento médico.
 - Son violentas (especialmente para casos de mujeres lesbianas).
 - Son promiscuas.
 - Son problemáticas o conflictivas.
 - Exageran o se victimizan al relatar su testimonio (especialmente para casos de mujeres trans).
 - Han provocado los hechos de violencia en su contra.
 - Se encuentran en situación de prostitución (especialmente para casos de mujeres trans).
- Deben dirigirse a la usuaria con orientación sexual, identidad o expresión de género diversa tal y como ella le indique. Tampoco deben utilizar términos coloquiales u ofensivos para referirse a su orientación sexual, identidad y expresión de género. Incumplir esta disposición constituye una vulneración del derecho a la igualdad y no discriminación de la usuaria.
- En caso exista alguna discrepancia entre lo indicado por la usuaria y los datos registrados en su documento nacional de identidad, las actas, resoluciones y otros documentos generados en el marco del proceso especial de tutela deben consignar tal dato utilizando pies de página. No deben considerar que el nombre indicado por la usuaria es un alias.
- No deben asumir la orientación sexual o identidad de género de la usuaria, ni siquiera a partir de su expresión de género. Tampoco deben presionarla a revelar aspectos de su orientación e identidad de género en caso ella se niegue a compartírselos.
- No deben exigir cambios en la voz, los ademanes, el cabello o la forma de vestir de la usuaria durante la presentación de la denuncia o el otorgamiento de medidas de protección o cautelares.

8. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

³⁶ Día Internacional contra la Homofobia, la Transfobia y la Bifobia - 17 de mayo de 2021. Declaración pública de la Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, Michelle Bachelet. 14 de mayo de 2021

³⁷ Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables se suma a la conmemoración por el Día Nacional contra los Crímenes de Odio. Nota de prensa. 31 de mayo de 2021.

³⁸ Celebración del Orgullo: CIDH y REDESCA llaman a los Estados a adoptar medidas para la empleabilidad y la protección contra la discriminación laboral de las personas LGBTI. Comunicado de Prensa No. 160/21. 28 de junio del 2021.

El Protocolo es aplicable, en lo que resulte pertinente, a lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1470, Decreto Legislativo 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 el COVID-19.

9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de actualización	Actualización	Responsable/cargo	Proceso

10. ANEXO

10.1 Anexo N° 1: Contexto de la situación estructural de discriminación.

ANEXO N° 1

CONTEXTO DE LA SITUACIÓN ESTRUCTURAL DE DISCRIMINACIÓN

En el acápite 7.3. , se presenta las disposiciones específicas para la atención interseccional de mujeres víctimas de violencia: (i) afroperuanas, (ii) con discapacidad, (iii) indígenas u originarias y (iv) sexualmente diversas.

En ese sentido, es importante conocer el contexto que explica la situación estructural de discriminación que afecta particularmente a las mujeres de estos grupos. Ello, con el objetivo de facilitar la comprensión interseccional de las disposiciones que se adoptaron, en el marco del proceso especial de tutela, para protegerlas del impacto adicional que produce la violencia de género en sus vidas.

Grupo de mujeres	Contexto
Mujeres afroperuanas	<p>De acuerdo con los Censos Nacionales de 2017, en el Perú existen 828 mil 894 personas que se identifican como afroperuanas, de las cuales 449 mil 248 son hombres y 379 mil 646, mujeres.</p> <p>Históricamente, la población afroperuana ha sido una comunidad particularmente afectada por el racismo estructural presente en la sociedad. A pesar de su situación de vulnerabilidad, la discriminación que sufre esta población todavía es bastante invisible debido a la ausencia de un sistema integral de recolección y producción de estadística desagregada por autoidentificación étnica.</p> <p>Dentro de este grupo, las niñas, adolescentes y mujeres adultas afroperuanas se enfrentan a un contexto de discriminación aún más complejo debido a su condición interseccional de mujeres y afrodescendientes, lo que las expone a una violencia de género caracterizada por un matiz racista.</p> <p>Actualmente, en el Perú perduran una serie de estereotipos y prejuicios - reflejados en burlas, insultos, comentarios populares, entre otros- que han sido contruidos desde la época esclavista y la colonia sobre la supuesta</p>

Grupo de mujeres	Contexto
	<p>“naturaleza” de la mujer afroperuana y su cuerpo, lo que las sitúa en una situación de especial vulnerabilidad.</p>
Mujeres con discapacidad	<p>De acuerdo con los Censos Nacionales de 2017, en el Perú existen 3 millones 209 mil 261 personas con discapacidad, lo cual representa el 10.3% de la población del país. Del total de dicha cifra, se advierte también que la mayoría son mujeres (1 millón 820 mil 304).</p> <p>A pesar de su alta proporción, las personas con discapacidad aún se enfrentan a diversos tipos de barreras en la esfera pública y privada que limitan el ejercicio de sus derechos debido a la subsistencia de un enfoque eminentemente médico que las reduce a la discapacidad que presentan y que las asocia a concepciones de lástima.</p> <p>Al interior de este grupo, las niñas, adolescentes y mujeres adultas se enfrentan a mayores barreras debido a su condición de discapacidad y de género, lo que las convierte en sujetas de una violencia particular. Y es que las mujeres con discapacidad se enfrentan a una serie de barreras actitudinales -prejuicios y estereotipos nocivos- que han distorsionado su imagen como sujetas de derechos ante la sociedad.</p> <p>Esta situación se complejiza aún más si se toma en cuenta que, además de la discapacidad física, una gran cantidad de mujeres son neurodiversas y/o cuentan con discapacidad intelectual, discapacidad psicosocial, discapacidad visual y discapacidad auditiva: condiciones que además de encontrarse asociadas a estereotipos particulares no son necesariamente visibles para la sociedad.</p> <p>Es importante señalar que en septiembre de 2018 se publicó el Decreto Legislativo N° 1384 que, entre otras cuestiones, modificó el Código Civil eliminando la interdicción y la curatela por discapacidad. De esta manera, en nuestra legislación, actualmente todas las personas con discapacidad cuentan con plena capacidad jurídica para tomar decisiones.</p>
Mujeres indígenas u originarias	<p>De acuerdo con el Ministerio de Cultura, en el Perú existen 55 pueblos indígenas u originarios, de los cuales 51 se hallan en la Amazonía y 4 en los Andes.</p> <p>A pesar de su preexistencia histórica, los pueblos indígenas u originarios aún constituyen uno de los grupos más vulnerables y postergados en la política pública nacional al sufrir una serie de desigualdades en lo político, social y económico que resultan de los remanentes históricos y que son herencia de las estructuras del colonialismo.</p> <p>Dentro de este grupo, las niñas, adolescentes y mujeres adultas se encuentran en una situación de mayor desventaja para desarrollarse, tanto dentro como fuera de su comunidad, debido a que en ellas se intersectan su origen étnico, género y condición económica, las cuales complejizan y refuerzan su situación de vulnerabilidad. Sumado a ello, el racismo y sexismo estructural, la exclusión social y la inaccesibilidad geográfica impiden que accedan a diversos servicios.</p>

Grupo de mujeres	Contexto
	<p>De otro lado, las mujeres indígenas u originarias suelen sufrir mayores actos de violencia física, psicológica y sexual en contextos particulares como los conflictos armados, durante la militarización de sus tierras y la ejecución de proyectos de desarrollo y actividades económicas que impliquen migración o desplazamiento hacia otras localidades.</p>
Mujeres sexualmente diversas	<p>En el Perú, las mujeres sexualmente diversas, es decir, las mujeres lesbianas, bisexuales, trans, transfemeninas, entre otras- son víctimas de discriminación y violencia estructural y sistemática debido a que desafían las normas tradicionales sobre el género.</p> <p>En concreto, son víctimas de una matriz hetero-cisnormativa que presume, por un lado, que todas las mujeres son heterosexuales -lo que se considera normal y natural- y que, por el otro, ellas actuarán acorde con el género que les fue asignado al nacer.</p> <p>El impacto de la matriz hetero-cisnormativa se refleja, entonces, en la criminalización de algunas conductas sexuales, la patologización de determinadas identidades y la denegación de diversos derechos: una situación que, además de alimentarse de los prejuicios y estigmas contruidos socialmente y desde la ciencia médica, fortalece su rechazo social.</p> <p>Asimismo, los hechos de violencia basados en tales prejuicios aún resultan invisibles para el Estado dada la ausencia de un sistema integral de recolección y producción de estadística desagregada por orientación sexual e identidad de género.</p>



COMISIÓN DE JUSTICIA DE GÉNERO
DEL PODER JUDICIAL



comisiondejusticiadegeneropj@pj.gob.pe



Av. Paseo de la República, cuadra 2 s/n - Lima



(051) 410 - 1010 anexo 11011



Comisión de Justicia de Género - Poder Judicial del Perú



[@comgeneropjperu](https://twitter.com/comgeneropjperu)