

**Protocolo de comunicación y atención
de casos de violencia de género e
intrafamiliar durante la Emergencia
Sanitaria por CORONAVIRUS (COVID-
19)**

AÑO 2020

REGISTRO DE REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Acción	Nombre / Cargo	Institución	Firma
Elaborado por:	Dennys Maigua/ Director	SNGRE	
	Jessica Rosas/Analista	MREMH	
	José Pozo/ Analista	DINAPEN	
	Jessica Murquincho/Agente operativa	DEVIF	
	Andrea Álvarez/ Directora de DPRIAC	SDH	
	Christina Jácome/Analista	MSP	
	Mayor Andrés Cortez	FFAA	
	Fernanda Yépez	MIES	
Revisado por:	Edmundo Carbó/ Director Líder MTT4	SNGRE	

OBJETIVO

Establecer el procedimiento de comunicación y atención de casos de violencia de género e intrafamiliar durante la Emergencia Sanitaria por COVID-19.

ALCANCE

Este documento constituye un protocolo en relación con los diversos servicios brindados por las instituciones públicas señaladas en el presente, para la comunicación y atención de casos de violencia de género e intrafamiliar, en el marco del Estado de Emergencia Sanitaria debido al brote del coronavirus (COVID-19).

MARCO LEGAL

- Constitución de la República del Ecuador
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia contra la mujer "BELÉM DO PARÁ"
- Convención sobre la eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la mujer "CEDAW"
- Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad
- Convención Iberoamericana de los Derechos de los Jóvenes
- Código Orgánico Integral Penal
- Ley Orgánica de Sistema Nacional de Salud.
- Ley Orgánica de Educación Intercultural- LOEI y su Reglamento
- Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las mujeres
- Código de la Niñez y Adolescencia
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores
- Ley Orgánica de Discapacidades
- Ley de Seguridad Pública y del Estado
- Acuerdo N° 00126-2020-Declaratoria de Estado de Emergencia Sanitaria.
- Protocolo Interinstitucional para la recepción de alertas de emergencia relacionadas con violencia de género e intrafamiliar y de género (SIS ECU 911; Secretaría de Derechos Humanos (SDH); Ministerio de Gobierno (MDG); Policía Nacional, Ministerio de Salud Pública (MSP); Consejo Nacional para la Igualdad de Género I)

DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Departamento de Violencia Intrafamiliar (DEVIF):** Unidad policial que garantiza el respeto de los derechos humanos, brindando atención especializada en casos de violencia intrafamiliar, protegiendo la integridad física, psíquica y sexual de los miembros del núcleo familiar.

- **Dirección Nacional de Policía Especializada en niños, niñas y adolescentes (DINAPEN):** Unidad policial que garantiza el pleno ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes consagrados en la Constitución de la República del Ecuador y en los instrumentos internacionales, con el establecimiento de medidas preventivas, de intervención y capacitación a una policía especializada en niños, niñas y adolescentes.
- **Dirección Nacional de Policía Comunitaria:** Es una modalidad de servicio de la Policía Nacional creado para construir una cultura de convivencia pacífica y seguridad ciudadana en el barrio, mediante acciones de carácter preventivo, proactivo y educativo con la finalidad de fomentar la participación solidaria, cívica y patriótica de las autoridades, organizaciones sociales y de la comunidad.
- **Unidad de Policía Comunitaria (UPC)** Unidades de la policía que tienen el fin de apoyar en la construcción de una cultura de convivencia pacífica y seguridad ciudadana en el barrio, comunidad o zona, mediante acciones de carácter preventivo, proactivo y educativo.
- **Servicio de Protección Integral (SPI):** Servicio de protección Integral que presta atención psicológica, social, psicosocial y acompañamiento legal a mujeres, niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia.
- **Servicio de Primera Atención:** Este servicio se brinda la primera atención a las víctimas de violencia física, sexual y psicológica en todos los establecimientos de salud que cuentan con salas de emergencia 24 horas, y consulta externa, garantizando las condiciones de confidencialidad y no revictimización.
- **Persona agresora:** Quien comete una acción u omisión que implique cualquier forma de violencia de género contra las mujeres, niños, niñas y adolescentes.
- **Víctima:** Se considera a la mujer y/o demás miembros integrantes del núcleo familiar que sufran violencia o afectación ejecutada por un miembro de la familia. (LOIPEVM, Art. 4)
- **Interés superior del niño:** Es un principio que está orientado a satisfacer el ejercicio efectivo del conjunto de los derechos de los niños, niñas y adolescentes de manera prioritaria, para garantizar que sus derechos prevalezcan sobre los de las demás personas e impone a todas las autoridades administrativas o judiciales, instituciones públicas y privadas el deber de ajustar sus decisiones y acciones a este principio.
- **Violencia de género contra las mujeres:** Cualquier acción o conducta basada en su género que cause o no muerte, daño y/o sufrimiento físico, sexual, psicológico o patrimonial a las mujeres, tanto en el ámbito público como privado, que tiene su origen en las relaciones asimétricas de poder, con base en los roles de género (LOIPEVM, Art. 4)
- **Intrafamiliar o doméstico:** Es aquella violencia que se ejerce contra las mujeres en el ámbito del núcleo familiar. Dicho núcleo puede estar integrado por el cónyuge, la pareja en unión de hecho o unión libre, el conviviente, ascendientes, descendientes, hermanas, hermanos, parientes por consanguinidad y afinidad, y personas con las que la víctima mantenga o haya mantenido vínculos familiares, íntimos, afectivos, conyugales, de convivencia, noviazgo o de cohabitación, cuya consecuencia es que dañe o pudiese dañar la dignidad, el bienestar, la integridad física y psicológica, sexual, económica y patrimonial, comprendiendo la libertad reproductiva y el derecho al pleno

desarrollo de las mujeres, que incluye las relaciones vigentes o las finalizadas, no siendo requisito la convivencia (LOIPEVM, Art. 11)

INSTRUMENTOS IMPLEMENTADOS POR INSTITUCIONES PARA ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO E INTRAFAMILIAR

Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU 911

- Protocolo Interinstitucional para la recepción de alertas de emergencia relacionadas con violencia de género e intrafamiliar y de género.

MSP

- Norma Técnica de Atención Integral a Víctimas de Violencia basado en Género, y Graves Violaciones a los Derechos Humanos -2019.

Ministerio de Gobierno (MDG)

- Manual de Proceso para la Gestión de otorgamiento de medidas administrativas de Protección Inmediata para detener y prevenir la violencia contra la mujer.

Ministerio de Educación (MINEDUC)

- Protocolo de actuación frente a situaciones de violencia en el contexto de la Declaración de Emergencia Sanitaria por COVID-19. Para comunidades educativas sobre cómo responder ante una situación de violencia activando la ruta de atención con el 911.
- Protocolo de actuación frente a situaciones de violencia detectadas o cometidas en el ámbito educativo.
- Guía rápida de actuación frente a situaciones de violencia.
- Aprendiendo en casa, insumos para padres, con el fin de precautelar la salud y bienestar de las niñas, niños y adolescentes, considerando que el Gobierno Nacional dispuso de manera obligatoria la suspensión de clases en todo el territorio nacional.

Dirección Nacional de Policía Comunitaria

- Protocolo de actuación policía en casos relacionados a vulneración de derechos a niños, niñas y adolescentes y adolescentes infractores.
- Protocolo de actuación policial en casos relacionados a violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar.

DINAPEN

- Protocolo de actuación policía en casos relacionados a vulneración de derechos a niños, niñas y adolescentes y adolescentes infractores.

DEVIF

- Protocolo de actuación policial en casos relacionados a violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar.

SDH

- Protocolo de Atención a casos de emergencia en casos de violencia sexual y/o de tentativa de femicidio o femicidio.
- Herramientas psicológicas para la contención emocional a víctimas de violencia y situaciones de conmoción social durante medidas emergentes por covid-19
- Matriz para derivación de atenciones de casos de violencia contra la mujer, niñas, niños y adolescentes en estado de emergencia sanitaria.

RESPONSABILIDADES INSTITUCIONALES

Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU 911

- Recibir llamadas de emergencia reportadas en curso por parte de la persona agredida o por terceras personas conocedoras del hecho, recabar la ubicación de la persona en situación de vulnerabilidad, para una pronta intervención por parte de las instituciones de respuesta.
- Reportar diariamente a la SDH el registro de llamadas telefónicas relacionadas con violencia de género e intrafamiliar y contra la mujer, para el acompañamiento correspondiente (día, mes, cantón, domicilio y número de teléfono)

MIES

- Promocionar la existencia de un medio de denuncias para casos de violencia identificados en personas que reciben los servicios del MIES.
- Comunicar al Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU 911 o al 1800DELITO, las alertas que conozca sobre violencia intrafamiliar.
- Mediante el seguimiento realizado a las familias, se entregará consejería en temas de prevención de violencias o qué deben hacer en caso de detectar un caso.

MINEDUC

- Comunicar al Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU 911 o al 1800DELITO, las alertas que conozca sobre violencia de género e intrafamiliar.

SDH

- Brindar atención psicológica y asistencia legal en casos de violencia sexual, tentativa de femicidio, femicidio en mujeres, niñas, niños y adolescentes.
- En los casos de emergencia, brindar atención presencial en el domicilio de las víctimas.

DINAPEN

- Adoptar y ejecutar medidas preventivas y de investigación especializada en infracciones relacionadas con niños, niñas y adolescentes, en coordinación con la autoridad competente.

DEVIF

- Adoptar y ejecutar medidas preventivas y de investigación especializada en casos de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar, protegiendo

la integridad física, psicológica y libertad sexual, en coordinación con la autoridad competente.

Dirección Nacional de Policía Comunitaria

- Los servidores y servidoras policiales de las Unidades de Policía Comunitaria atenderán los requerimientos de la ciudadanía en general, en temas de violencia de género e intrafamiliar, brindando el auxilio inmediato a los miembros del núcleo familiar inmersos en casos de violencia.

MDG

Las y los tenientes políticos a nivel nacional otorgarán medidas administrativas de protección, las cuales son de carácter inmediato y provisional y tendrán por objeto evitar o cesar la amenaza o vulneración de la vida e integridad, en relación con los actos de violencia contra las mujeres, niñas, adolescentes, jóvenes, adultas y adultas mayores.

MPS

- Comunicar al Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU 911 o al 1800DELITO, las alertas que conozca sobre violencia de género e intrafamiliar.
- Realizar la atención integral en Salud a las presuntas víctimas de violencia basada en género, a través del Servicio de Primera Atención:
 - Contención emocional
 - Entrega de tratamientos y profilácticos para Infección de Transmisión Sexual –ITS y VIH
 - Atención integral en salud
 - Notificar a la Fiscalía General del Estado del presunto caso de violencia basada en género.

LINEAMIENTOS GENERALES

- Se brindará atención en casos de violencia de género e intrafamiliar y de género, a través de las instituciones competentes del Estado, una vez receptada la alerta mediante el Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU 911, la línea telefónica 1800DELITO o cualquier otro medio.
- La información que se intercambie entre las instituciones será confidencial y de uso exclusivo de estas, la cual únicamente será utilizada con la finalidad de garantizar el pleno ejercicio de los derechos, protección de la integridad física y psicológica de las mujeres, niñas, niños y adolescentes.
- Se realizará la difusión de los servicios de atención a víctimas de violencia de género e intrafamiliar.
- En todas las acciones realizadas se tendrá en cuenta los enfoques de género, derechos humanos, intergeneracional, intercultural.

LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS

ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN DE SERVICIOS

- Para la prevención de casos de violencia de género e intrafamiliar, cada institución del Estado, responsable de la implementación del presente, deberá

ejecutar estrategias y acciones enfocadas a la prevención y difusión de servicios de las instituciones en casos de violencia de género e intrafamiliar durante el estado de emergencia sanitaria, tomando en consideración que las víctimas se encuentran aisladas en sus viviendas, sin tener la posibilidad de salir a denunciar estos casos.

- Se establecerá una red de difusión de los servicios de atención a víctimas de violencia de género e intrafamiliar en las distintas páginas web de las instituciones responsables de la implementación del presente.
- Las instituciones parte de este protocolo, a través de sus direcciones de comunicación, intercambiarán la información de sus acciones para atención de los casos de violencia de género e intrafamiliar.

DETECCIÓN

- Las alertas se receptorán a través del Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU-911, 1800DELITO, medios telefónicos o electrónicos.
- Si la alerta se recepta de forma directa a través de otra institución, como por ejemplo el MINEDUC, MIES, MSP o la SDH, estas instituciones deberán comunicar de forma inmediata al Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU-911 o 1800DELITO.

DERIVACIÓN INMEDIATA / PROTECCIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA:

- El Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU-911 comunicará a la Policía Nacional las alertas receptoradas en casos de violencia de género e intrafamiliar, a fin que se traslade hasta el lugar del hecho y realice el acompañamiento para la presentación de la denuncia o recibir atención de salud, asesoría legal, boleta de auxilio en tenencias políticas u otro servicio que sea necesario.
- El SIS ECU-911 compartirá a la SDH la base de datos registro de llamadas telefónicas relacionadas con violencia de género e intrafamiliar y contra la mujer, que incluya día, mes, cantón, domicilio y número de teléfono.

PREVENCIÓN ESCALADA DE VIOLENCIA

- Con la base de datos compartida por el Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU 911, la SDH debe realizar el análisis de los casos a priorizar para la aproximación.
- En caso de detectarse, que de un mismo número se receptoron más de tres llamadas, la SDH realizará una aproximación a la víctima a fin de realizar un seguimiento y prevenir la escalada de violencia en dicho núcleo familiar.

ATENCIÓN

- La SDH coordinará con sus Directores Zonales los casos de violencia sexual, tentativa de femicidio en mujeres, para la atención psicológica o asistencia legal. En aquellos casos que ameriten acompañamiento presencial, la SDH activará a sus equipos en territorio, precautelando el autocuidado y su salud.
- SDH-SPI articulará con su Red de 16 Centros de Atención Integral para la respuesta emergente de atención psicológica, asesoría legal; y con las cinco Casas de Acogida para el acogimiento de emergencia de las mujeres y sus hijos e hijas.
- La Policía Nacional actuará conforme a los protocolos establecidos.

- Los tenientes políticos solicitarán el apoyo de la policía comunitaria para cumplir las medidas administrativas otorgadas.
- Las instituciones responsables definirán las acciones operativas en el marco de sus competencias y de la coordinación interinstitucional como parte del Sistema Nacional de Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres.

Comunicación y atención de casos de violencia intrafamiliar durante la Emergencia Sanitaria por CORONAVIRUS (COVID-19)

SGRE PRT-003

DETALLE DE COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Institución Responsable	Responsable de actividad	Actividad	Descripción	Tiempo estimado	Medio
1	Todas las instituciones del Estado y la sociedad civil tienen obligación de reportar	Servidores que reciben alertas	Comunicar alertas	Se comunicará de forma inmediata al Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU 911 o 1800DELITO, las alertas reportadas.	Inmediato	ECU-911 1800DELITO
2	MSP	Servidores del MSP	Atención a víctimas y familiares	Realizar la atención integral en Salud a través del Servicio de Primera Atención.	Inmediato	Registro de historia clínica
3	DINAPEN Y DEVIF	Servidores del área	Adoptar y ejecutar medidas	Adoptar y ejecutar medidas preventivas y de investigación especializada en coordinación con la autoridad competente.	Inmediato	1800DELITO
4	DIRECCION NACIONAL DE	Servidores del	Brindar auxilio	Atender los requerimientos de la ciudadanía, en casos	Inmediato	ECU - 911

Comunicación y atención de casos de violencia intrafamiliar durante la Emergencia Sanitaria por CORONAVIRUS (COVID-19)

SGRE PRT-003

N°	Institución Responsable	Responsable de actividad	Actividad	Descripción	Tiempo estimado	Medio
	POLICIA COMUNITARIA	área	inmediato	flagrantes de violencia de género e intrafamiliar, en coordinación con el SIS 911 y las Unidades Policiales Especializadas.	1800 DELITO	Pedido directo de la víctima.
5	Servicio Integrado de Seguridad - SIS ECU 911	Servidores de la institución asignados	Respuesta inmediata a la llamada en casos de violencia de género e intrafamiliar	Coordinación con los organismos de respuesta articulados.	Inmediato	Llamada 911
6	Servicio Integrado de Seguridad - SIS ECU 911	Servidores de la institución asignados	Proporcionar información a SDH por medios definidos	Envío de información de las llamadas telefónicas relacionadas con violencia de género e intrafamiliar y contra la mujer, incluyendo: día, mes, cantón, domicilio y número de teléfono; con el fin de prevenir casos de escalada de violencia.	Diario	Correo electrónico

Comunicación y atención de casos de violencia intrafamiliar durante la Emergencia Sanitaria por CORONAVIRUS (COVID-19)

SGRE PRT-003

N°	Institución Responsable	Responsable de actividad	Actividad	Descripción	Tiempo estimado	Medio
7	SDH	Subsecretaría de Prevención y Erradicación de la Violencia	Priorización de casos	Realizar el análisis de los casos a priorizar para aproximación.	Inmediato	Base de datos compartida por el ECU
8	SDH	Directores/as Zonales, Líderes/as SPI 45 a nivel nacional	Atención de casos de emergencia de violencia sexual, tentativa de femicidio, en mujeres	Derivación desde SPI a su Red de Centros de Atención Integral para la respuesta emergente de atención psicológica, asesoría legal; y con las Casas de Acogida para el acogimiento de emergencia de las mujeres y sus hijos e hijas	Inmediata	Teléfonos Direcciones Zonales (8) Teléfonos Líderes

ANEXOS

- **Anexo 1:** Directriz de prestación de servicios para atención a víctimas de violencia en emergencia sanitaria.
- **Anexo 2:** Matriz de información para derivaciones de atención de casos de violencia contra la mujer, niñas, niños y adolescentes – Secretaría de Derechos Humanos.