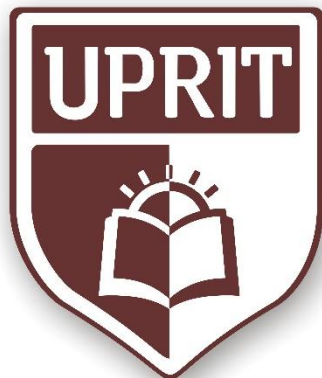


**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO  
FACULTAD DE DERECHO  
CARRERA PROFESIONAL DE DERECHO**



**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE ABOGADO**

**REGULACIÓN E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA PARA LA  
OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE DENUNCIA POR  
DELITOS DE VIOLENCIA FAMILIAR EN TIEMPOS DE COVID -19,  
PERÚ – 2021**

**AUTOR**

**ELVA PAOLA LEON ARANA**

**ASESOR**

**MG. GUILLERMO ALEXANDER CRUZ VEGAS**

**TRUJILLO – PERÚ  
2021**

**HOJA DE FIRMAS**

---

**PRESIDENTE**

---

**SECRETARIO**

---

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A Dios, quien ha sabido guiarme y darme fuerzas para salir adelante, gracias a él entendí que el tiempo de Dios es perfecto.

A mis familiares, que me guiaron y brindaron todo el apoyo, brindaron palabras de aliento y su apoyo moral en los momentos difíciles para lograr este propósito.

A mi hijo Ethan, quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en mis estudios y poder llegar a ser un ejemplo para él.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por la sabiduría, paciencia y fortaleza brindada a lo largo de esta investigación. A mi Universidad por permitirme convertirme en ser un profesional en lo que tanto me apasiona. A mis maestros de la carrera de Derecho que hicieron parte de este proceso integral de formación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
INTRODUCCIÓN .....	9
1.1. Realidad problemática.....	9
1.2. Formulación del problema .....	12
1.2.1. Problema general.....	12
1.2.2. Problemas específicos .....	12
1.3. Justificación.....	12
1.4. Objetivos .....	14
1.4.1. Objetivo general .....	14
1.4.2. Objetivos específicos .....	14
1.5. Antecedentes .....	14
1.6. Bases Teóricas.....	19
1.7. Definición de términos básicos .....	29
1.8. Formulación de la hipótesis .....	31
1.8.1. Hipótesis general.....	31
1.8.2. Hipótesis específicas .....	31
1.9. Propuesta de aplicación profesional.....	31
II. MATERIAL Y MÉTODOS .....	33
2.1. Material .....	33
a) Materiales.....	33
b) Humano.....	33
c) Servicios.....	34
d) Otros .....	34
2.2. Material de estudio.....	34
2.2.1. Población.....	34
2.2.2. Muestra.....	35
2.3. Técnicas, procedimientos e instrumentos .....	35
2.3.1. Para recolectar datos .....	35
2.3.2. Para procesar datos.....	36
2.4. Operacionalización de variables .....	37
III. RESULTADOS .....	39
IV. DISCUSIÓN .....	53
V. CONCLUSIONES .....	59
VI. RECOMENDACIONES.....	61
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	62
ANEXOS .....	68

## ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

Figura 1. Pautas generales y concretas de actuación para la atención de las víctimas de violencia y sus familiares.....	26
Tabla 1 Presupuesto .....	34
Tabla 2. Matriz de operacionalización de variables.....	38

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general evaluar la posibilidad de regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, Perú – 2021. Bajo una investigación de enfoque cualitativo, diseño fenomenológico, de alcance exploratoria, descriptiva, una población representada por diez (10) abogados litigantes en delitos de violencia familiar, muestreo no probabilístico del tipo intencional, se aplicó previa validación por los expertos en el área de metodología la guía de entrevista contentiva de preguntas abiertas; de cuyos resultados se concluyó que se ha detectado la necesidad de acelerar la incorporación de procesos de innovación tecnológica en las políticas públicas y en la legislación ante la importancia de las herramientas y procesos tecnológicos y su efectividad en la gestión de los delitos de violencia familiar, en complemento de la modificación del artículo 15 de la Ley N° 30364. Se evidenció igualmente la importancia de ampliar los medios tecnológicos para disminuir la brecha digital, por cuanto ello no debe ser obstáculo para muchas víctimas quienes pueden tener limitaciones en cuanto al uso de la tecnología, por lo que se deben considerar todas las herramientas tecnológicas que faciliten la interposición de denuncias, y estas deben de estar al menos permitidas en la norma para garantizar el acceso a la justicia y la seguridad jurídica de los usuarios.

**Palabras claves:** regulación, innovación tecnológica, optimización del proceso, atención de denuncia, delitos de violencia familiar, Covid-19

## ABSTRACT

The general objective of this research was to evaluate the possibility of regulation and technological innovation for the optimization of the process of complaint attention for crimes of family violence in times of Covid-19, Peru - 2021. Under a qualitative approach research, phenomenological design, of exploratory, descriptive scope, a population represented by ten (10) litigating lawyers in crimes of family violence, non-probabilistic sampling of the intentional type, the interview guide containing open questions was applied after validation by the experts in the area of methodology; From whose results it was concluded that the need to accelerate the incorporation of technological innovation processes in public policies and legislation has been detected, given the importance of technological tools and processes and their effectiveness in the management of crimes of family violence. The importance of expanding technological means to reduce the digital divide was also evidenced, since this should not be an obstacle for many victims who may have limitations in terms of the use of technology, so all the technological tools that facilitate the filing of complaints, and these must be at least allowed in the norm to guarantee access to justice and legal security for users.

**Key words:** regulation, technological innovation, optimization of the process, attention to complaints, crimes of family violence, Covid-19



## INTRODUCCIÓN

La regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19 en el Perú, resulta cada vez más necesario, considerando que estos nuevos procesos de atención ya empleados en otros países llegaron no solo para un momento determinado, sino para quedarse en virtud de los significativos resultados.

### 1.1. Realidad problemática

En la actualidad, la desatada pandemia de Covid-19 ha obligado a la gran mayoría de los países a la imposición de medidas restrictivas en protección a la salud. En tal sentido, la **situación actual** ha conducido a que cada país, en particular los países de América Latina y el Caribe, han reaccionado frente a la crisis sanitaria para dar una respuesta contundente a la violencia familiar que ha ido incrementándose en este período, aplicando acciones para dar continuidad a su red de atención, facilitando distintas opciones para que las víctimas puedan denunciar a sus agresores y recibir ayuda social, psicológica y jurídica, empleando especialmente novedosas herramientas tecnológicas que hasta ese momento no habían sido empleadas para ello.

De igual manera, entre otros sectores, la actividad de los sistemas de justicia de cada Estado ha debido ajustarse y reestructurarse, mediante un proceso paulatino, para modificar la tradicional forma de operatividad del sistema de justicia en función de brindar la continuidad de la prestación del servicio, empleando herramientas tecnológicas que, en general, no hubiesen sido empleadas para atender al ciudadano antes de la crisis sanitaria actual, especialmente en los casos de delitos (Riego, 2020).

Una de estas fases procesales que ha ameritado una transformación, y lo cual constituye el **objeto de conocimiento**, ha sido justamente la atención de denuncia por delitos, procurando darle prevalencia al derecho de acceso a la justicia frente a las formalidades que generalmente se ha impuesto en el proceso, derivadas de la ley. Así, países como Colombia, Chile, Costa Rica y Panamá, instrumentaron

atenciones virtuales, pero reservada únicamente a aquellos asuntos urgentes (International Bar Association, 2020).

Así, las innovaciones tecnológicas, han surgido como una valiosa herramienta para acercar la respuesta de las instituciones de seguridad a las personas o interesados y garantizar el acceso a la justicia a las víctimas de violencia familiar, las cuales van mucho más allá del empleo de las líneas telefónicas, contribuyendo así en la eficacia de las medidas adoptadas (Restrepo, 2020).

En virtud de ello, se han ido implementando plataformas comerciales de videoconferencia, tales como Google Meet, Zoom, Jitsi Meet, Cisco WebEx, Skype Business, Cisco MeetingUp, Microsoft Teams, además de herramientas más sencillas como correo electrónico, Whatsapp, entre otras, para operar al sistema de justicia desde cualquier lugar fuera de los órganos de justicia (Arellano, Blanco, y Cora, 2020)

No obstante, cabe aclarar que ya muchos países y sistemas judiciales habían incorporado mecanismos y tecnologías para desarrollar procesos de trabajo judiciales electrónicos (Susskind, 2020). En este orden de ideas, los inconvenientes o **síntomas** hasta ahora presentados van desde la ausencia de operadores internos y externos capacitados en el uso de la tecnología; inexistencia de plataformas propias para muchos Poderes Judiciales; interrogantes sobre el almacenamiento y la seguridad de la información circulante por las plataformas comerciales; la inexistencia de reglas sobre el protocolo de atención, e incluso incertidumbre sobre la debida protección de los derechos y garantías constitucionales de las sujetos involucrados ante el empleo de los medios electrónicos (Centro de Estudios de Justicia de las Américas , 2020),

Esta situación hace observar de manera particular las cifras mundiales actuales de violencia familiar, las cuales son alarmantes. Así se ha evidenciado como los datos de violencia intrafamiliar incrementaron significativamente en estos dos últimos años, siendo ello un indicador de la necesidad de que los gobiernos actúen constantemente y se actualicen para evitar y atender los daños que ésta ocasiona (ONU MUJERES, 2020).

De manera especial cabe destacar que, antes del distanciamiento físico impuesto por la pandemia actual, las encuestas señalaban que el 44% de las mujeres,

niñas, niños y adolescentes experimentaron algún tipo de violencia por parte de su actual o última pareja; pero para el período enero-junio del año 2020 las llamadas de emergencia realizadas vinculadas a denuncia por violencia contra este grupo vulnerable aumentaron un 45.8% en comparación con el mismo semestre de 2019 (CEPAL y UNICEF, 2020).

Teniendo esto en cuenta, es claro que las distintas medidas que se han implementado para solventar los diversos obstáculos ocurridos a nivel familiar requieren ser continuamente reconsideradas o reorientadas para lograr con efectividad la disminución de los riesgos (Gómez y Sánchez, 2020).

Todas estas **causas** iniciales han conducido a considerar el hecho de que antes no se había contado con la necesidad de incluir herramientas tecnológicas de esta índole para atender los requerimientos presentados en los sistemas de atención a la víctima antes del Covid-19, pero que ello ha cambiado. Así, esta situación condujo que en el Perú, mediante la Resolución N° 115 del Consejo Ejecutivo se dispuso la suspensión de las labores del Poder Judicial en vía de regulación, y entre otras medidas para el funcionamiento parcial, se estableció que los Presidentes de cada Corte Superior del país determinarán los órganos jurisdiccionales y administrativos indispensables durante la emergencia (Resolución administrativa N° 115-2020-CE-PJ, 2020).

Posteriormente entre otras, se dicta la Resolución N° 000123-2020-CE-PJ, en la cual se autoriza el uso de la Solución Empresarial Colaborativa denominada “Google Hangouts Meet” para las comunicaciones de abogados y litigantes con los jueces o administradores de los módulos básicos de justicia y módulos corporativos de las Cortes Superiores de Justicia del país (Resolución Administrativa N° 000123-2020-CE-PJ, 2020). Sin embargo, se evidenciaron deficiencias tecnológicas atribuibles al Poder Judicial peruano, por lo que se dicta la Resolución N° 80-2020-CEPJ, para la renovación de los equipos informáticos (Resolución Administrativa N° 80-2020-CEPJ, 2020).

De igual manera, a inicios de la pandemia, se dictó el Decreto Legislativo N° 1470 con el objeto de establecer medidas específicas para reforzar la actuación del Estado a fin de garantizar la atención de casos de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar durante la emergencia sanitaria ocasionada por el

Covid-19, sin embargo, con el transcurrir del tiempo se ha evidenciado la necesidad de ampliar las herramientas tecnológicas para agilizar estos procesos.

En este contexto, estas posibles limitaciones para atender la violencia familiar, especialmente hacia niñas, niños y adolescentes en riesgo o desprotección familiar durante la emergencia sanitaria a causa de la crisis sanitaria actual, mediante el empleo de la tecnología, han generado el interés de profundizar sobre ello, particularmente el evaluar una posible regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19 en el Perú, lo cual es el objeto del presente estudio.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Es necesaria la regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, Perú – 2021?.

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Se requiere el empleo de medios tecnológicos para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, Perú – 2021?.
- ¿Se requiere una reforma del marco jurídico y normativo para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, Perú – 2021?.

## **1.3. Justificación**

La justificación resulta fundamental para contextualizar con certeza el propósito de la investigación, así como los posibles aportes desde el punto de vista teórico o práctico. En tal sentido, justificar una investigación es exponer los motivos por los cuales es importante llevar a cabo el respectivo estudio (Maya, 2014). De esta manera, la investigación estará dirigida a contribuir con las distintas posturas que se han generado en la actualidad, especialmente ante la realidad impuesta por

el Covid-19 con respecto al funcionamiento del sistema de justicia y la debida atención en los casos de delitos de violencia familiar.

Así, la justificación teórica permite al estudio generar posturas reflexivas y debates académicos sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, permitiendo contrastar los resultados, para mostrar o determinar los factores que inciden en el problema (Carrasco, 2017). De esta manera, el estudio está enfocado a evaluar la posibilidad de regular e innovar tecnológicamente la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, Perú – 2021, lo cual siendo un fenómeno tan reciente, no se ha abordado suficientemente, dejando un vacío en el ámbito científico, sobre el cual versa la presente investigación.

En tal sentido, a los efectos de la justificación práctica, este estudio procurará ahondar en la aparente necesidad real de implementar otras modalidades de atender al usuario, distintas a la tradicional, basado en los recursos tecnológicos, sin que por ello se vean afectados derechos o garantías constitucionales, especialmente ante una circunstancia que irremediablemente hace evolucionar al sistema de justicia e incluso a la doctrina conservadora, como ha sido la pandemia actual.

La justificación metodológica de la investigación, basada en la aplicación de entrevistas permitirá concebir una idea globalizada de las distintas posturas con relación al empleo de herramientas tecnológicas para la atención en la interposición de denuncias en materia de violencia familiar, lo cual podrá ser utilizado de manera confiable en otras investigaciones para lograr una justicia enmarcada en los principios constitucionales.

En cuanto a la justificación legal, se realizará bajo el análisis de la normativa vigente en el País, especialmente en lo que se refiere a la Constitución Política del Estado y las distintas Resoluciones Administrativas dictadas por el Poder Judicial peruano ante el escenario de la pandemia Covid-19, como la Resolución N° 115; la N° 000123-2020-CE-PJ y la N° 80-2020-CEPJ.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Evaluar la necesidad de regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, Perú – 2021.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Analizar si se requiere el empleo de medios tecnológicos para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, Perú – 2021.
- Evaluar si se requiere una reforma del marco jurídico y normativo para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, Perú – 2021.

## **1.5. Antecedentes**

Ante la novedad del tema de estudio, resultan limitados los antecedentes enfocados al objeto que se desarrolla en la presente investigación, no obstante, se presentan algunas tesis que contribuyen al desarrollo de las variables que aquí se analizan:

### **Internacionales**

En el contexto internacional se encuentra Romero (2020), quien presentó el estudio titulado “Valoración de la inclusión de sistemas expertos jurídicos en la lucha contra la violencia intrafamiliar”, ante la Universidad Politécnica Grancolombiano, Colombia, con el objetivo analizar el desconcierto que enfrentan día a día quienes padecen la violencia intrafamiliar, la lucha permanente de las autoridades en combatir el flagelo, los posibles sistemas tecnológicos que se puedan implementar para la busca de soluciones, la responsabilidad que debe tener la administración de justicia en su objetivo de velar por derechos de todos y el aumento desmedido de la violencia intrafamiliar con el confinamiento obligatorio y las medidas restrictivas aplicadas en el país. Mediante un método teórico inductivo, concluyó que las cifras de maltrato al interior de los hogares, tanto en el

entorno internacional como en el nacional, son alarmantes, y se ha incrementado significativamente al estar confinados como medio preventivo por la pandemia. Señala que el Estado colombiano ha tomado medidas para combatir el flagelo, no obstante, agrega que éstas han sido insuficientes, faltando mucho más por hacer y que ahora es cuando surge la necesidad inmediata de tomar medidas efectivas que garanticen ayuda y protección a las víctimas. En virtud de ello sostiene que la implementación y uso en Colombia de la IA con un sistema con características al sistema VioGén, que tiene la capacidad de integrar las instituciones competentes (Comisaría de Familias, Instituto de Bienestar Familiar, Policía Nacional, Instituto de Medicina Legal y Fiscalía General de la Nación) para combatir la violencia intrafamiliar, otorga grandes beneficios en la recepción de denuncias, búsqueda de solución y gestión de casos mucho más rápidos, efectivos, conocidos desde la distancia, generando seguridad y protección a las víctimas, sin ser revictimizadas a través de un largo proceso judicial y lo más importante garantizarle los derechos fundamentales vulnerados con la protección del Estado.

Ruíz (2020) desarrolló el estudio titulado “Violencia intrafamiliar por pandemia de coronavirus (Covid-19) en el sector Pancho Jácome de la ciudad de Guayaquil”, para la Universidad de Guayaquil, Ecuador, con el objetivo de analizar el incremento de la violencia de género e intrafamiliar en el marco de la emergencia sanitaria por Covid-19 en el aludido sector. Para ello se soportó en un enfoque mixto, cuantitativo-cualitativo, aplicando el método socio-jurídico, inductivo, estudio de casos y empleando la entrevista y encuesta. Finalmente concluyó que efectivamente la violencia se ha profundizado con la crisis sanitaria actual en todas sus formas, particularmente en lugares pobres y deprimidos de la sociedad, y en tal sentido se hace necesario incorporar a la Proforma del Presupuesto General del Estado, los rubros necesarios para la implementación de políticas públicas de los organismos estatales así como mecanismos tecnológicos que agilicen los procesos, para que promuevan, protejan, respeten y garanticen los derechos humanos vulnerados con la violencia intrafamiliar, bajo el contexto del confinamiento inducido y obligatorio durante episodios pandémicos o de toque de queda.

Zambrano (2021), con la tesis titulada “Violencia intrafamiliar en tiempos de confinamiento por Covid 19: Una revisión sistemática”, presentada

ante la Universidad Nacional de Lanú, Argentina, con el objetivo de analizar este tipo de violencia en tiempos de confinamiento bajo la crisis sanitaria actual especialmente en países de Iberoamérica, desde 2019 a 2021. Basada en una metodología de revisión bibliográfica de tipo mixto, cuantitativo y cualitativo, método analítico sistemático con muestras de estudio de origen documental, archivos, artículos, periódicos, audiovisuales y exposiciones; concluyó que se identificó el aumento recurrente de violencia intrafamiliar en todas sus variaciones, frente a los cambios comportamentales por las medidas de distanciamiento social obligatorio por pandemia Covid 19. Adicional a ello indicó que debe existir un trabajo conjunto de las autoridades e instituciones involucradas en el sistema gubernamental, político, social, judicial para buscar estrategias y alternativas para contrarrestar la llamada otra clase de pandemia, como sería diseñar estrategias de prevención, promoción, evaluación, intervención e investigación desde un enfoque interdisciplinario, multidisciplinario y desde un equipo de trabajo que garantice una intervención y resguardo de los derechos de las personas expuestas a violencia, promover la salud, bienestar y calidad de vida, además de hacer uso de las herramientas tecnológicas que faciliten la lucha contra este tipo de delitos los actuales momentos.

### **Nacionales**

En este contexto, García (2021) desarrolló la tesis titulada “La violencia intrafamiliar y la eficacia de la Ley No 30364 en tiempos de pandemia – Jaén 2020”, presentado ante la Universidad César Vallejo, con el objetivo de profundizar sobre los factores de violencia intrafamiliar y la eficacia de la Ley N° 30364 con el Covid-19. Al efecto, con un estudio cuantitativo, tipo de investigación descriptiva – explicativa y propositivo, nivel correlacional, aplicando la encuesta a un grupo de 25 abogados, concluyó que la violencia familiar se ha incrementado desde el año 2020 hasta la actualidad en el sitio de estudio, debido al aislamiento social producto del estado de emergencia por la pandemia. Señala que las medidas de protección contenidas en la Ley 30364 son una herramienta clave para poder controlar y erradicar la violencia familiar y que, en teoría, éstas cumplen con su función, pero en la realidad ello no es así. Agregó que al evaluar la efectividad de las medidas de



protección de dicha norma legal se observa que, en la coyuntura actual, no están siendo eficaces, siendo importante atender a los distintos mecanismos para atender las denuncias, y que para centrar la norma más cercana a la realidad y hacerla más eficiente se debería formular una propuesta legislativa para que se adicionen las medidas que sean necesarias que garantice la integridad física y mental de las víctimas de violencia intrafamiliar en tiempos de pandemia y con esto disminuir los índices de violencia intrafamiliar.

López y Vergaray (2021), presentan la tesis titulada “Violencia intrafamiliar y resiliencia en mujeres en un contexto de confinamiento social por COVID-19 en Lima Metropolitana, 2020”, ante la Universidad César Vallejo, con el objetivo de determinar la relación que existe entre la violencia intrafamiliar y la resiliencia en mujeres en la situación de pandemia actual. Con un enfoque cuantitativo, empleando la metodología aplicada, diseño no experimental, de corte trasnversal, evidenció la prevalencia de violencia intrafamiliar y resiliencia, concluyendo sobre la importancia de la resiliencia para prevenir la violencia intrafamiliar, y agregó que se requiere que el gobierno peruano diseñe programas de promoción y prevención, a través de talleres vía online, utilizando plataformas virtuales, espacios psicoeducativos a través de medios de comunicación y la línea 100 para atender las denuncias por violencia familiar, destacando la relevancia de la resiliencia frente a la problemática psicosocial de la violencia intrafamiliar dentro de un contexto de confinamiento social, para lo cual es necesario que las instituciones como AURORA para apoyar a las mujeres en su lucha contra la violencia.

Sarmiento y Velásquez (2021), por su parte desarrolló la tesis titulada “Eficacia de las medidas de protección en casos de violencia familiar durante el estado de emergencia Covid-19 en la comisaría San José-Cajamarca en el año 2020”, presentada ante la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, con el objetivo de analizar dicha eficacia, Con una investigación báisca, diseño no experimental, empléando la hermenéutica jurídica, concluyó que las medidas si son eficaces, pero agregó en el contexto de su investigación la importante de incorporar novedosas herramientas para agilizar los procesos de recepción de denuncias y captar los hechos violentos de manera oportuna.

### **Antecedentes en innovación tecnológica**

De manera particular, resulta relevante traer a colación antecedentes en cuanto a innovación tecnológica para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, Perú – 2021. En este caso se tiene el caso de Colombia, en donde, y a través del estudio de Gómez, Riaño y Sierra (2018), titulado “Propuesta de innovación al modelo de atención de la violencia intrafamiliar en la comisaría de familia de Ciudad Bolívar desde una mirada de la gerencia social”, se desprende la creación de una página web en la que se han trazado e incluido unas líneas de contacto, donde se podrán consultar los conceptos básicos que se relacionan con las comisarías de familia, lo que trata estas comisarías, sus funciones apuntando de esta manera a que se logren unos mínimos requisitos y conceptos relacionados con los servicios que allí se han de prestar y como se podrá acceder a ellos. Este módulo resulta ser uno de los de más importancia dado que allí la comunidad puede incorporar todos los datos relacionados en primera instancia, la identificación personal de quien utiliza la página, seguido de la posibilidad de identificar el tipo de denuncia que el usuario pueda realizar.

Otro caso en Colombia, es señalado por Romero (2020) en su estudio titulado “Valoración de la inclusión de sistemas expertos jurídicos en la lucha contra la violencia intrafamiliar”, al indicar que el año 2020 ha conducido obligatoriamente y de forma inmediata al uso de las TIC debido al padecimiento mundial por la pandemia del Covid-19. Así Colombia ha asumido el SEJ, como una posible solución a la problemática de congestión que se presenta en las comisarías de familia, Bienestar Familiar, fiscalías y juzgados por el alto volumen de personas que pretenden acceder a la justicia durante la pandemia, tomando como ejemplo el anteriormente mencionado Sistema integral de seguimiento a las víctimas de violencia de género (Sistema VioGén), cuya principal característica es el ser una plataforma con una web privada que permite aglutinar las diferentes instituciones públicas que tienen competencias en materia de violencia intrafamiliar.

Asimismo, de acuerdo al informe publicado por la Presidencia, en Honduras con apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Gobierno de Honduras, a través de Instituto Nacional de la Mujer (INAM) y el Programa

Ciudad Mujer, se habilitó una plataforma digital de servicios conocido como “Conecta” para mujeres adultas y adolescentes que han experimentado cualquier situación de violencia, con el fin de asegurarles una atención integral, mediante los servicios de orientación con profesionales en psicología, trabajo social y asesoría legal, soportado en un chatbot para disminuir los tiempos de espera en las atenciones sobre las denuncias, un módulo de registros de datos y reportes para facilitar el análisis de casos y la toma de decisiones (Presidencia de Honduras, 2020).

## **1.6. Bases Teóricas**

### **Regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso**

Numerosos países, entre los que se encuentran los de América Latina y el Caribe, han reaccionado en corto plazo ante la crisis sanitaria con el fin de dar una respuesta efectiva y contundente contra la violencia familiar que ha crecido significativamente durante este tiempo. En tal sentido, la mayoría de los países de la región han implementado acciones estratégicas para dar continuidad, ampliar y fortalecer su red de atención a las víctimas de manera tal de facilitar entre distintas opciones el acceso al servicio, para que las víctimas puedan denunciar a sus agresores y recibir ayuda psicológica, social y jurídica (Restrepo, 2020).

En virtud de ello, las innovaciones tecnológicas han pasado a constituirse como una valiosa herramienta para acercar la respuesta de las instituciones de seguridad y garantizar el acceso a la justicia a las víctimas de violencia intrafamiliar, las cuales van mucho más allá del empleo de las líneas telefónicas, contribuyendo así en la eficacia de las medidas adoptadas (Restrepo, 2020).

De tal manera que se han incorporado herramientas que contribuyen a facilitar la tarea, a través de distintas opciones de tecnología disponibles para atender este desafío y poder atender y dar respuesta inmediata a la víctima. Así, por ejemplo, existen los programas políticos innovadores, como el caso de las líneas de trabajo propiciadas en Chile, soportadas en proyectos que procuran ir en ayuda de las mujeres que se han visto afectadas en sus ámbitos laborales producto del Covid-19. Por lo que se ha ido en ayuda de las mujeres trabajadoras de casa particular, especialmente el caso de las cuidadoras, que realizan una gran labor, pero que no

tienen ninguna compensación social-laboral por la misma, para incorporarlas al plan de seguro de cesantía para ellas, considerando que la indemnización prevista por ley no es suficiente para hacer frente a una crisis sanitaria como la actual (Senado de Chile, 2020).

En España por su parte se implementó la plataforma AlertCops la cual fue diseñada para permitirle a la víctima o al interesado en general usar su dispositivo celular para contactar con las autoridades, y a su vez éstos mediante el empleo de una App pueden georreferenciar a la víctima y presentarse en su domicilio en caso de emergencia. Otra iniciativa de real interés lo constituye el Sistema de Seguimiento Integral de Víctimas de Violencia de Género, Sistema VioGén, entre cuyas funciones se encuentra la de predecir riesgos y emitir alertas cuando se detecte algún hecho o incidencia que puede ser indicativo de un caso de violencia familiar, teniendo como fortaleza la posibilidad de coordinar una respuesta institucional integral a través del intercambio de información entre las diferentes entidades destinadas a solventar esta problemática (Restrepo, 2020).

Así, por ejemplo, en Ucrania desde que empezó la cuarentena existe un equipo psicosocial móvil, el cual brinda asesoramiento mediante medios como Skype, Zoom, Viber, o por teléfono. Efectivamente, distintos países procuran poner en marcha soluciones tecnológicas innovadoras para lograr dictar medidas con resultados positivos (ONU, 2020).

- **Empleo de medios tecnológicos**

Las medidas dictadas por los diferentes Estados para contener los efectos de la pandemia, ha representado una barrera que ha dificultado el acceso a la solicitud de ayuda y denuncia, considerando que puede existir un grupo de víctimas que pueden estar restringidos de medios para realizar las denuncias respectivas, como sería el caso de no contar con acceso a teléfonos, o asistir o acceder a sus redes habituales de apoyo, tal como se comentó previamente (Salas, 2020). Para contrarrestar estos delitos, se ha implementado una amplia diversidad de medios tecnológicos para recibir denuncias o para remitir la medida otorgada por los organismos competentes y así, evitar el cometimiento de este delito (Restrepo, 2020).

Constituye un mecanismo tradicional, el uso de las líneas telefónicas, medio que ha existido desde antes de la pandemia actual. Así, por ejemplo, en la República Dominicana, se encuentra la Línea Vida de la Procuraduría General de la República encargada de atender las denuncias generadas por casos de violencia intrafamiliar, ofreciendo a las víctimas las opciones de prevención y atención, creando a su vez conciencia sobre la necesidad de desmontar las graves consecuencias de las prácticas culturales machistas y sus distintas expresiones violentas y en El Salvador, el ejecutivo implementó la línea gratuita y confidencial 126 para denunciar violencias en el hogar (Restrepo, 2020).

Honduras, por su parte, puso a disposición la línea 911, creándose una respuesta interinstitucional coordinada entre las autoridades de seguridad y justicia con el fin de proporcionarle a las víctimas de violencia intrafamiliar acceso a servicios de telemedicina y de apoyo psicológico. En Guatemala, se han puesto a disposición las líneas de emergencia 110, 1572 y 1555 para la atención a mujeres víctimas de violencia, a objeto de garantizar el acceso de las mujeres a estos servicios especializados y eliminar prácticas discriminatorias, barreras culturales y otros obstáculos que limitan su acceso a la justicia. (Restrepo, 2020).

En Perú, tras ocho semanas de confinamiento, la Línea 100, que antes de la emergencia sanitaria recibía más de 12,000 llamadas al mes, obtuvo un incremento de un 43.2 % en el número de recepción de llamadas durante la cuarentena para el año 2020 (Jorquera, 2020). Asimismo, mediante el Decreto Legislativo N° 1470 se habilitó el uso de sistemas de mensajería durante la emergencia sanitaria a causa del Covid-19, Así el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables podría hacer uso de los sistemas de mensajería disponibles, como el Sistema de Mensajería de Alerta Temprana y el Sistema de Mensajería SMS (Short Message Service), para difundir y comunicar a la población nacional sobre la disponibilidad de servicios para la atención y protección de mujeres e integrantes del grupo familiar víctimas de violencia (Decreto Legislativo N° 1470, 2020).

No puede dejar de observarse que si bien se ha acelerado el proceso de incorporación de procesos de innovación en los programas y políticas públicas y se ha incrementado la importancia de las herramientas tecnológicas en la gestión de

atención y seguridad, no es menos cierto que en algunos casos su incorporación no produce siempre los resultados deseados, lo que a su vez trae consigo una problemática de altos costos y cuestionables beneficios (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2020).

- **Marco jurídico y normativo**

El marco jurídico y normativo que se ha ido desarrollando para fortalecer la lucha contra los hechos de violencia familiar en la región ha venido recogiendo los más relevantes progresos de la doctrina internacional de los derechos humanos, aun así no han sido suficientes para garantizar justicia pronta, cumplida y con garantías, especialmente a la víctima, lo cual se ha visto aún más en la actualidad con el tema de la pandemia del Covid-19 (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2020).

En el caso del Perú, ante la contingencia del Covid 19, para el mes de abril del año 2020, se aprobó 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, que entre otras medidas, garantizaba la continuidad de los servicios conforme a las disposiciones de la Ley N° 30364; disponiendo la elaboración y aprobación de planes de contingencia, habilitando canales de comunicación, entre los que se incluía correos electrónicos, teléfonos, celulares o cualquier otro donde quede constancia de la recepción de la comunicación, durante dicho periodo (Decreto Legislativo N° 1470, 2020).

Esta situación condujo a la necesaria modificación del artículo 15 de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, el cual posibilita que las víctimas de violencia puedan efectuar denuncias a través de medios electrónicos, aplicaciones de mensajería instantánea o cualquier otro medio tecnológico; tal como se dispuso en la Ley N° 31156 (Ley N° 31156, 2021).

Así, la ley ha ampliado las vías para interponer la denuncia sean por escrito, de manera verbal o a través de canales virtuales, correos electrónicos, aplicaciones de mensajería instantánea o cualquier otro medio tecnológico que para

este efecto se disponga, ante la Policía Nacional del Perú, las fiscalías penales o de familia y los juzgados de familia, lo cual sin dudas representa un gran avance.

Sin embargo, a consideración de esta autora, si bien la normativa dio un gran paso en este sentido, la reforma no profundizó sobre los protocolos que deben aplicarse para la implementación de estos medios tecnológicos.

### **Atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19**

En principio cabe señalar que la violencia familiar es un fenómeno conocido en todos los países, que refiere en principio a una multiplicidad de factores que concentran todas las formas de violencia entre miembros de una familia, sea de padres que maltratan a sus hijos, o de hijos a sus padres, o en cualquier otra modalidad que genere violencia y malos tratos entre miembros de una familia; sin embargo, se distingue por su especificidad de la violencia de género (García, 2020).

Esta modalidad de violencia representa una de las expresiones de maltrato y agresión que afecta de manera significativa la formación y el desarrollo integral de la personalidad de una persona, sea niño, niña, adolescente o adulto; y representa una problemática inmersa en una organización social e inserta en un sistema de creencias culturales que dominan la forma de ser y el estilo de relación. Adicional a ello no solo es un problema social, sino que actualmente la postura dominante es que constituye un problema de salud para todos los integrantes del sistema familiar (Montero et al., 2020).

Determinados casos especiales no se encuentran englobados o categorizados como violencia de género, pero sí como violencia doméstica y deben ser atendidos con la prioridad del caso, son los hechos de naturaleza violenta o delictiva cometidos en el seno del ambiente familiar y de la pareja, aunque no son cometidos por el hombre sobre la mujer, sino que corresponden a aquellos que son ejecutados por parejas del mismo sexo o inclusive entre transexuales (García, 2020).

Frente a todo este contexto amplio de lo que se entiende por violencia familiar o intrafamiliar, existe una lucha neurálgica y profunda por erradicarla, vista desde el ámbito cultural, social, político y psicológico, especialmente, en los países de América Latina donde las cifras suelen ser elevadas, considerando que puede

manifestarse de distintas maneras, desde agresiones verbales, patrimoniales, psicológicas, físicas hasta llegar incluso a materializarse en el feminicidio (Organización Mundial de la Salud, 2019).

A estos hechos violentos se le suma la gran dificultad generada por el estado de alarma devenida por el Covid-19, donde se ha dificultado el traslado para la presentación de las denuncias, la operatividad de las instituciones competentes para prevenir o subsanar los hechos delictuosos se ha visto sumamente limitada (Cifuentes, 2020).

Esta circunstancia, ha hecho que la Unión Europea instara a los Estados miembros para que en el marco de sus directrices nacionales de emergencia para la pandemia del Covid-19; adoptaran medidas especiales para proteger y apoyar a las víctimas de violencia doméstica. En este sentido, este llamado se enfocó principalmente en garantizar el acceso efectivo a servicios de apoyo en línea y fuera de línea, asesoría y apoyo psicológico en cualquier etapa, servicios sociales, orientación jurídica, acceso a refugios, el apresto de las autoridades de seguridad locales para atender los casos de violencia doméstica registrados y los que surgieran, procurando por cualquier vía la protección física de las víctimas (Martín, 2020).

Por su parte, los países de la región de América Latina y del Caribe, en cuanto a hechos de violencia y desde el inicio de la pandemia, han registrado un aumento masivo de denuncias de violencia doméstica, realizadas especialmente vía telefónica. Así, Brasil, un incremento de 50% de denuncias por violencia de género; Colombia registró de marzo a abril un aumento de 51% de casos de violencia intrafamiliar y México pasó a 5 denuncias diarias por violencia, cuando previamente registraba de 2 a 3 en este mismo nivel, mientras que Argentina registró para el mes de marzo de 2020 un incremento del 39% diario de consultas por violencia de género (ONU, 2020).

Sin embargo, los índices pueden resultar no certeros si se conjugan elementos como la coacción, que puede producir incluso la disminución de denuncias por violencia sin que ello implique que la violencia haya disminuido, como ocurrió en República Dominicana, donde se observó una disminución del 50% de denuncias de violencia de género posiblemente por el hecho de que las



mujeres se encuentran limitadas de poder comunicarse y denunciar el suceso (Caivano et al., 2020).

Ahora bien, todas estas denuncias deben atenderse a los estándares internacionales para la atención a víctimas de delitos. Allí se establecen las pautas generales que deben ser considerada como fundamento mínimo, derivadas de estos lineamientos internacionales, que contemplan los parámetros de los servicios que se deben prestar a las personas víctimas de delitos, así como las medidas que deben adoptar los Estados miembros para garantizar los derechos de las personas en condiciones de vulnerabilidad (sean mujeres, niñas, niños, personas mayores o de edad avanzada y personas con discapacidad), cuya observancia debe respetarse.

Entre estas regulaciones se encuentran esencialmente la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder; Directrices sobre la Justicia para los Niños Víctimas y Testigos de Delitos; Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el Espacio Judicial Iberoamericano; Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, Guías de Santiago sobre la Protección de Víctimas y Testigos, Carta Iberoamericana de Derechos de las Víctimas; Protocolo Iberoamericano de Actuación Judicial para Mejorar el Acceso a la Justicia de Personas con Discapacidad, Migrantes, Niñas, Niños, Adolescentes, Comunidades y Pueblos Indígenas.

Basada en la normativa nacional e internacional, como pautas generales y concretas de actuación para la atención de las víctimas de violencia y sus familiares, se establecen las siguientes contenidas en la figura 1:

Figura 1. Pautas generales y concretas de actuación para la atención de las víctimas de violencia y sus familiares



Fuente: Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares ( s.f.):

A través de estas normativas y pautas se contempla la exigencia del respeto a los derechos de las personas víctimas que son atendidas en las distintas instituciones, con las adecuaciones necesarias y pertinentes de acuerdo a su función y condición especial que el caso presente y cada Estado puede fortalecerlas, como por ejemplo con el uso de la tecnología.

En el caso del Perú, para el año 2020, los Equipos Itinerantes de Urgencia (EIU) atendieron 18,439 casos relacionados con hechos de violencia, de los cuales 51 correspondían a violencia económica; 2,693 a violencia sexual; 7,277 a violencia psicológica y 8,418 por violencia física. De acuerdo al informe la Defensoría del Pueblo, se registraron 208 intentos de feminicidio y 138 víctimas durante el año pasado (DW, 2021). En total, y en comparación con el año anterior, se evidenció para el 2020 un aumento de 130 % de violencia familiar en Perú, durante los meses de cuarentena decretada para frenar el avance de la pandemia (Swissinfo.ch, 2021).

Al efecto, se dictó en el 2020 la Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 20-2020-MIMP-AURORA-DE, mediante la cual se identificaron y declararon servicios esenciales de atención de la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar, con el fin de ampliar la cobertura en la intervención de los casos a

nivel nacional. Ante ello se generó la creación del Programa Nacional Aurora centrado solo en hogares de refugio temporal, se incorporó el Servicio de Atención Urgente, Servicio de Línea 100 y Equipo Itinerante de Urgencia (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2020b).

Sin embargo, la misma Defensoría del Pueblo consideró de manera crítica que las medidas adoptadas en los tres primeros meses de la cuarentena carecían de enfoque de género, por lo que no se pudo controlar la violencia intrafamiliar (Gestión, 2021).

- **Orientación, protección y ayuda**

A nivel mundial, aún antes de la pandemia, se han establecido distintas directrices frente a este delito. De manera específica, la ONU aprobó determinadas normas mediante las cuales compromete a los Estados miembros a contrarrestar la violencia que padecían mujeres en su núcleo familiar adoptando medidas internas y tratados internacionales.

Sin embargo, las medidas que se han dictado con la pandemia actual representan barreras que han dificultado la solicitud de ayuda y denuncia, ya que existe un grupo de víctimas que pueden estar restringidas de medios para realizar dicha denuncia, por ejemplo, no tener acceso a teléfonos o a sus redes habituales de apoyo, tales como colegio, familiares y amigos (OEA, 2020).

Es por ello que, para poder focalizar las acciones de prevención, atención, ayuda y sanción de la violencia intrafamiliar se ha hecho indispensable generar el levantamiento de información y de estadística necesaria contentiva de datos desagregados por sexo, educación, edad, nivel socioeconómico y características de vulnerabilidad, entre otros valores relevantes, para contar con datos empíricos claros que permitan mejorar la implementación y ejecución de las políticas públicas que se generen para contrarrestar la crisis ocasionada por la pandemia del Covid-19 y ofrecer medidas más claras sobre los hechos de violencia que se presentan (OEA, 2020).

En todo caso, en los delitos de violencia intrafamiliar se reconoce y se asume la necesidad de dar respuesta integral, expedita y efectiva, que se pueda orientar, proteger y ayudar eficazmente, más aún si se trata de un lamentable

crecimiento de hechos de violencia, en donde la mayoría de los casos son contra mujeres, niños, niñas y adolescentes (Ministerio de la Mujer de Paraguay, 2012).

- **Estrategias prioritarias**

Para algunos países, la incidencia de la pandemia se enfrentó con la situación de inseguridad en la que ya se encontraban muchas mujeres, entre otros grupos vulnerables en distintas etapas, lo que ocasionó que *a priori* no existiera una respuesta efectiva desde el Estado, orientada a la prevención y atención de estos hechos bajo este nuevo contexto. Al contrario, se hicieron más evidentes las desigualdades de género, por cuanto ya se constataba que numerosas mujeres y niñas se encontraban en una mayor situación de vulnerabilidad y precariedad en todos los ámbitos (Defensoría del Pueblo del Perú, 2020).

Desde el inicio de la pandemia, se han presentado con especificidad algunos planteamientos, vislumbrando el posible desbordamiento de la violencia familiar producto de escenarios como éste. Para el mes de abril, la OMS publicó una serie de preguntas y respuestas para afrontar el problema de la violencia contra la mujer ante la pandemia Covid-19. Una de ellas, se dirigió directamente al ámbito legislativo, o incluso a nivel gubernamental, indicando el qué hacer para evitar que se produzcan casos de violencia contra la mujer y para abordar este problema durante la pandemia de Covid-19 (Jorquera, 2020).

Se recomendó, igualmente, que al elaborarse planes de preparación y respuesta para esta crisis sanitaria, se incluyeran servicios básicos para las mujeres maltratadas. Asimismo, se requirieron recursos suficientes para los servicios a las víctimas y la búsqueda de soluciones para que éstas pudieran acceder a ellos, en particular en un contexto de restricción a la movilidad (Jorquera, 2020).

Uno de los puntos importantes a los efectos del estudio, es que se propuso incluso la opción de la telemedicina, la salud digital o la tecnología móvil para el campo de la salud, a fin de que las víctimas pudieran obtener apoyo y acceder a servicios más fácilmente, procurando evitar en todo momento ponerlas en peligro. Se propuso estudiar la posibilidad de ofrecer refugios determinados para mujeres que lo necesitaran y asegurar de que las medidas de confinamiento no perjudicaran a las mujeres si tienen que solicitar ayuda por motivos de violencia, como puede

ser, si tuvieran la necesidad de acudir a un hospital o a la policía para denunciar una agresión (Jorquera, 2020).

En el caso del Perú, desde el inicio se afianzó la necesidad de adaptar las formas de atención que ya se brindaban a las mujeres e integrantes del grupo familiar afectados por violencia, medidas destinadas a la protección adecuada para salvaguardar su vida e integridad, las cuales se encuentran reguladas en la Ley N°30364 -Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar-, contentiva de una serie de medidas que podían adoptarse; sin embargo, se dejó claro que esa lista no era taxativa, por lo que el Juez a discreción podía adoptar otras que tuvieran como fin garantizar la integridad de la víctima (Defensoría del Pueblo del Perú, 2020).

En ese sentido, resulta esencial precisar que la Ley N° 30364 tiene como objetivo garantizar el acceso a la justicia de las víctimas de violencia y en función de ello, establece el principio de intervención inmediata y oportuna, conforme al cual se orienta la actuación de los operadores de justicia y la Policía Nacional del Perú. De acuerdo a ello, ante hechos de violencia de género, los operadores deben actuar de forma oportuna y diligente y promover que el juez especializado en violencia familiar o su equivalente otorguen a las personas afectadas, las medidas de protección adecuadas y cautelares correspondientes (Ley N° 30364, 2015).

### **1.7. Definición de términos básicos**

**Asistencia Legal.** Servicio que procura garantizar una asistencia técnica jurídica especializada y de calidad, en la que el servidor que participa en la atención, conozca el sistema legal de protección a víctimas, la red asistencial, y que posean habilidades de trato mínimas para con las víctimas (Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares, s.f.).

**Atención a la víctima.** Mecanismo mediante el cual se busca principalmente brindar un servicio con calidad y calidez en el marco del respeto a los derechos humanos, con preeminencia de los Tratados y Convenios internacionales, y con base en el principio de igualdad. En tal sentido, dicho servicio deberá responder a las particulares necesidades de las personas, basada en una clara comunicación

basada en la confidencialidad (Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares, s.f.).

**Compromiso institucional para brindar calidad y calidez en la atención.**

Principio que implica que todo el personal que labora en la institución debe tener consideración de las condiciones emocionales en que se encuentra la víctima, estableciendo empatía con ella y brindándole la confianza y seguridad que necesita para que pueda exponer su caso y manifestar sus dudas, temores, preocupaciones y cualquier otra situación con total libertad, contando con la idoneidad para la realización de las funciones que se le asignen y lograr obtener los resultados que se esperan (Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares, s.f.).

**Derecho de acceso a la justicia y un trato justo.** Acciones necesarias en la búsqueda del acceso a los mecanismos de la justicia y a una pronta reparación del daño que hayan sufrido lo que involucra el derecho a ser atendidas y el impulso de las medidas necesarias para evitar la discriminación contra la mujer en el acceso al sistema de justicia para la tutela de sus derechos e intereses legítimos, logrando igualdad efectiva de condiciones (Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares, s.f.).

**Delito de violencia contra la mujer.** Refiere al acto generado por un hombre, ya sea ejecutado en un ambiente público o privado, mediante el cual se ejerce violencia física, sexual o psicológica en contra de la víctima, generalmente una mujer y en muchos casos con especial relación con ella (Marcano y Palacios, 2017)

**Innovaciones tecnológicas.** Han pasado a constituirse como una valiosa herramienta para acercar la respuesta de las instituciones de seguridad y garantizar el acceso a la justicia a las víctimas de violencia intrafamiliar, las cuales van mucho más allá del empleo de las líneas telefónicas, contribuyendo así en la eficacia de las medidas adoptadas (Restrepo, 2020).

**Violencia.** Constituye el uso deliberado de la fuerza física o el poder, que puede reflejarse en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o contra un grupo o comunidad, cuya acción cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, daños psicológicos, muerte, trastornos del desarrollo o privaciones (Organización Panamericana de la Salud, 2017).

**Violencia intrafamiliar.** Aparecen en esta terminología una multiplicidad de factores que involucran todas las formas de violencia entre miembros de una familia, sea de padres que maltratan a sus hijos, o de hijos a sus padres, o en cualquier otra modalidad que conduzca a la violencia y malos tratos entre miembros de una familia (García, 2020). Es decir, es una de las expresiones de maltrato y agresión que afecta de manera significativa la formación y el desarrollo integral de la personalidad de una persona, sea niño, niña, adolescente o adulto (Montero et al., 2020).

## **1.8. Formulación de la hipótesis**

### **1.8.1. Hipótesis general**

Si es necesaria la regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, Perú – 2021.

### **1.8.2. Hipótesis específicas**

- Si se requiere el empleo de medios tecnológicos para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, Perú – 2021.
- Si se requiere una reforma del marco jurídico y normativo para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, Perú – 2021.

## **1.9. Propuesta de aplicación profesional**

La propuesta desde el ámbito jurídico es contemplar un posible reforma legal para incorporar medios tecnológicos idóneos para fortalecer los procedimientos de recepción de denuncias en el caso de delitos de violencia familiar, a través de la adquisición de conocimientos especializados en el caso de los servidores, que aseguren la aplicación adecuada, transparente y eficaz de la Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar y que propicie un modelo de abordaje que considere las

condiciones de infraestructura, la capacitación y los elementos actitudinales para la recepción de las denuncias como factores que contribuyen a optimizar la atención de las víctimas que acuden a los órganos receptores.



## II. MATERIAL Y MÉTODOS

La presente investigación representa un estudio de tipo cualitativo, y en función de ello, considerando que el diseño fenomenológico se soporta en determinar el significado, estructura y esencia de una experiencia vivida por un individuo o un grupo colectivo, respecto a un fenómeno, distinguiendo a este diseño de otros diseños cualitativos por la experiencia del o los participantes como centro de indagación (Hernández et al, 2014), constituyendo dicha experiencia la realidad, contextualizándola en razón del tiempo, espacio, corporalidad y el contexto relacional, se señala que, por cuanto este estudio pretende describir las experiencias en el ámbito judicial enmarcadas en la atención de las denuncias por violencia familiar a través del empleo de medios tecnológicos, se procura abordar dicha problemática aplicando la aludida metodología cualitativa, de orden fenomenológico, ya que es la más coherente con los objetivos y las hipótesis planteadas, siendo que la misma tiene como finalidad describir la realidad tal como la experimentan sus correspondientes protagonistas, en este caso, los abogados litigantes, conduciendo al desarrollo o aplicaciones de categorías y relaciones a partir de la interpretación de los datos.

### 2.1. Material

#### a) Materiales

En primer lugar, los recursos físicos relacionados con el material empleado se encuentran concentrados en los diversos libros, sentencias y material relacionados con el objeto de estudio.

#### b) Humano

El recurso humano considerado para el desarrollo de esta investigación se compone de la autora, y el personal brindado por la institución a través de los aportes del asesor metodológico de la Universidad.

### c) Servicios

Los servicios requeridos para el desarrollo de esta investigación solo comprendieron los del fotocopiado y traslados.

### d) Otros

Se requirieron de recursos económicos que fueron financiados en un 100% por la investigadora. En tal sentido, en la Tabla 1, se presenta el presupuesto de la investigación conforme a los recursos humanos y materiales que se requirieron, incluyéndose además los gastos en otros servicios.

**Tabla 1 Presupuesto**

Asignaciones	Unidades	Costo por unidad	Costo total
<i>Materiales</i>			
Papel para impresión	1 paquete	10.50	10.50
Lapiceros	1 caja	6.00	6.00
Laptop	1	1,150.00	1,150.00
Usb	1	50.00	50.00
<i>Servicios</i>			
Impresiones	140	0.30	42.00
Fotocopias	100	0.10	10.00
Empastado	3	8.00	24.00
Transporte	25	4	100.00
Total			1,392.50

## 2.2. Material de estudio

### 2.2.1. Población

La población de la investigación estuvo conformada por abogados litigantes en delitos de violencia familiar, determinantes para profundizar sobre la factibilidad de la regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, Perú – 2021

### 2.2.2. Muestra

Estuvo conformada por diez (10) abogados litigantes en delitos de violencia familiar. De esta manera, se utiliza el muestreo a conveniencia. Los entrevistados fueron:

Entrevistado N°	Nombre y Apellido	Perfil
1	Noel Jara	Abogado especialista en derecho de familia
2	Eudaldo Chávez	Abogado litigante con conocimiento de delitos de violencia familiar
3	Julio Cadenas Mosco	Abogado litigante en asuntos de derecho de familia
4	Ever Bustinza Félix	Abogado especialista en derecho de familia
5	Karim Cruz	Abogada con conocimiento en asuntos de violencia familiar
6	Edson Arana Carranza	Abogado litigante en asuntos de derecho de familia
7	Gisela Arana Rodríguez	Abogado litigante con casos de violencia familiar
8	David León	Abogado con conocimiento en violencia familiar
9	Sandra García	Abogado litigante en asuntos de derecho de familia
10	Luz Marmolejo	Abogado litigante en asuntos de derecho de familia

### 2.3. Técnicas, procedimientos e instrumentos

#### 2.3.1. Para recolectar datos

Las técnicas de recolección de datos se refieren a cada uno de los procesos, métodos y procedimientos por medio de los cuales se obtienen los datos de la investigación, con la finalidad de alcanzar los objetivos que hubiere planteado (Carrasco, 2017). Para el desarrollo del presente estudio se utilizaron las siguientes técnicas:

- Análisis documental sobre la regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19.
- Se realizó una entrevista a abogados litigantes en delitos de violencia familiar.

Así, el procedimiento de recolección de datos se constituye a través de los siguientes pasos:

- Aclarar las metas para la recolección de datos.
- Desarrollar definiciones operacionales y procedimientos.
- Validar el Sistema de Medición.
- Comenzar la recolección de los datos en bufetes o despacho de abogados.
- Para realizar el cuestionario, se garantizó que las personas conocieran los fines de la entrevista, siguieran las instrucciones de recolección de datos y completaran el instrumento.
- Cuando fue necesario, se hizo uso de las herramientas tecnológicas (correos electrónicos, videos, chat, entre otros), para mejorar el proceso de comunicación con el entrevistado, en los casos en que la entrevista de manera personal se hubiese complicado por las limitaciones de traslado.

Se aplicó una guía de preguntas abiertas, a los fines de determinar la percepción de los abogados litigantes en delitos de violencia familiar.

En cuanto a la validez y confiabilidad, para la recolección de datos fue necesario contar con la aprobación previa de tres (3) especialistas, lo cual dos fueron especialistas en el área y un metodólogo que convalidaron el instrumento que posteriormente fue aplicado, en consecuencia, Palomino et al. (2017) refiere que son las cualidades que necesariamente deben estar presentes cada instrumentos de carácter científico para la recogida de datos. En tal sentido, son cualidades que permitan dar garantía de los resultados obtenidos para el estudio, en consecuencia, deben ser creíbles.

Por otra parte, para la confiabilidad se aplicó el alfa de Cronbach, que es una medida, la cual según Hernández et al. (2014) representa el “grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

### **2.3.2. Para procesar datos**

El análisis de los datos fue realizado conforme los pasos establecidos por Hernández et al. (2014), los cuales son:

- Realizar una revisión general de todos los datos, con la intención de disponer un panorama general de los materiales.
- Implementar un proceso de organización de datos e información, aplicando al efecto los criterios de información obtenidos del panorama general.
- Realizar una preparación de los datos para el análisis, lo cual, dependiente del medio físico obtenido, puede consistir en limpiar las grabaciones de ruidos, digitalizar los materiales, revisar los videos o transcribir los datos verbales a texto.
- Identificar las categorías (conceptualizaciones, definiciones, significados y ejemplos), aplicando para ello la técnica de la metacodificación, elaborándose matrices para cada pregunta y se realizarán análisis factorial y de correspondencia.
- Desarrollar la codificación axial de las categorías, agrupando cada una de ellas por temas y patrones, determinando las relaciones existentes y detallando los patrones dentro de las unidades de análisis. Para ello, se realizará una comparación de categorías por pares y comparación constante.
- Describir las relaciones entre categorías mediante discurso narrativo.
- Plantear hipótesis y explicaciones resultantes.

#### **2.4. Operacionalización de variables**

Tabla 2. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso	Las innovaciones tecnológicas han pasado a constituirse como una valiosa herramienta para acercar la respuesta de las instituciones de seguridad y garantizar el acceso a la justicia a las víctimas de violencia intrafamiliar, las cuales van mucho más allá del empleo de las líneas telefónicas, contribuyendo así en la eficacia de las medidas adoptadas (Restrepo, 2020).	Empleo de medios tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleo de herramientas virtuales para recibir denuncias</li> <li>• Empleo de herramientas tecnológicas para garantizar el acceso a la justicia</li> </ul>
		Marco jurídico y normativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aportes en el ámbito tecnológico</li> <li>• Políticas públicas innovadoras</li> </ul>
Atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19	Medidas especiales para garantizar el acceso efectivo a servicios de apoyo en línea y fuera de línea, empleando herramientas tecnológicas, asesoría y apoyo psicológico en cualquier etapa, servicios sociales, orientación jurídica, acceso a refugios, el apresto de las autoridades de seguridad locales para atender los casos de violencia doméstica registrados y los que surgieran, procurando por cualquier vía la protección física de las víctimas (Martín, 2020).	Orientación, protección y ayuda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directrices frente al delito</li> <li>• Valoración inmediata del riesgo</li> </ul>
		Estrategias prioritarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas existentes</li> <li>• Evaluación de las medidas existentes</li> </ul>

### III. RESULTADOS

En virtud de las entrevistas efectuadas, abogados que comprenden la muestra seleccionada para la presente investigación; se realiza la siguiente interpretación general de los resultados.

#### **1.- El empleo de los medios virtuales y su contribución en la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19.**

En este caso el **entrevistado N° 1** indicó que actualmente los medios electrónicos son esenciales en cualquier proceso de atención de denuncias, por cuanto facilitan el acceso a la justicia de manera más expedita. Sin dudas la contribución sería esencial con la ampliación de líneas telefónicas, aplicaciones, entre otras. **El entrevistado N° 2** indicó por su parte que las transformaciones que se puedan dar en la atención de denuncia por delitos de violencia familiar en estos momentos es crucial, y si se emplean las TIC ello agilizaría aún más los procesos, siempre que esto sea dentro de la noción de la seguridad ciudadana desde una perspectiva de derechos humanos.

El **entrevistado N° 3** fue conteste en señalar que cada vez más es bien claro la necesidad de adaptar los mecanismos y procesos de justicia a los cambios tecnológicos, por cuanto ello acelera más los procesos, por lo que no cabe dudas que se optimizan los procesos para atender en menos tiempo y una mayor cantidad de denuncias. El **entrevistado N° 4** fue constatar en señalar que se puede contribuir significativamente, agregó que de hecho se ha visto en otros países que si se puede realizar una interrelación de sistemas entre las distintas instituciones que contribuyen o tienen competencia en la lucha contra los delitos de violencia familiar puede procurar mayor agilidad con la declaratoria de medidas de protección, por ejemplo que se interrelacionen el Ministerio Público, la Defensoría del Pueblo y los CEM, entre otros, con sistemas tecnológicos de avanzada en el contexto de la formulación y reforma de políticas. Es todo caso es inevitable la evolución de los sistemas gubernamentales y judiciales en todo el mundo y se evidencian las ventajas que la mejora continua de las tecnologías puede poner a disposición.

Para el **entrevistado N° 5** sería importante crear sistemas que posibiliten el intercambio de información entre diversos actores, como es el caso de los agentes de policía, fiscales, tribunales y las hasta las mismas prisiones. Todo estos sistemas tecnológicos y su interoperabilidad podrían permitir la recopilación y análisis de información más precisa, y esta información se puede transmitir de manera inmediata a los especialistas para que brinden el apoyo psicológico, legal, que requiere el denunciante de manera más inmediata, por lo que también es importante la capacitación de la persona que maneje la herramienta para que pueda recopilar la información importante para que ello sea efectivo.

Para el **entrevistado N° 6**, sin dudas son importantísimos para los procesos de atención de denuncias principalmente en estos momentos de pandemia, ya que permiten que se tenga real acceso en la búsqueda de una solución, y puede contribuir mucho más si le damos amplitud.

El **entrevistado N° 7** indicó la atención de denuncia por delitos de violencia familiar debe transformarse necesariamente hacia la agilización de los procesos y si se emplea la tecnología sería un progreso importante, siempre que se ofrezca seguridad ciudadana y resguardo de los derechos humanos.

El **entrevistado N° 8** opinó que se deben optimizar los procesos para atender en menor tiempo una gran cantidad de denuncia y esto se logra actualmente es con la modernización tecnológica de los procesos.

El **entrevistado N° 9** por su parte igualmente alude que distintos países han procurado mayor agilidad de los procesos con la declaratoria de medidas de protección generadas con la actual pandemia. Un punto realmente interesante es la coordinación generada con los diferentes organismos para agilizar los procesos.

El **entrevistado N° 10** consideró importante destacar la importancia del intercambio de información entre los órganos que integran el sistema de justicia en este país para poder agilizar el otorgamiento de medias y la actuación de los órganos de seguridad en protección de las víctimas y demás personas involucradas



## **2.- El empleo de herramientas tecnológicas para garantizar el acceso a la justicia en el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19.**

Al efecto señaló en **entrevistado N° 1**, que siempre que se sigan los controles formales, el empleo de herramientas tecnológicas puede garantizar el acceso a la justicia en el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19. De hecho en muchos países se implementaron nuevas herramientas que han evidenciado que se le pueden ofrecer mayores oportunidades para que las víctimas puedan por distintos medios requerir ayuda. **El entrevistado N° 2**, de manera más concreta señaló que siempre que se salvaguarden los derechos y principios constitucionales en estos procesos de atención a la víctima como el derecho a la dignidad, el de seguridad jurídica, además del respeto a la víctima, entre otros, se va a garantizar el acceso a la justicia.

El **entrevistado N° 3** coincidió en que si se establecen adecuados protocolos de atención a la víctima a través de medios electrónicos se garantiza el acceso a la justicia. El **entrevistado N° 4** coincidió con los anteriores entrevistados en cuanto a que las TIC han ido transformando el modo de funcionar de los servicios gubernamentales, y mejora por supuesto el trámite en el caso de la excepción de denuncias, sin embargo, deben existir distintas vías digitales para que todos tengan acceso a la justicia, ya que posiblemente no todos tengan acceso a la tecnología y no se puede excluir a determinado sector, lo ideal es que todos contaran con un medio electrónico para asegurar efectivamente el acceso, pero en todo caso no se pueden limitar las vías para acceder a la justicia lo que tienen es que ampliarse

Para el **entrevistado N° 5**, cuando se diseña e implementa de manera adecuada, la tecnología puede ayudar a los tribunales, instituciones como Fiscalías, Defensoría, etc., a luchar por alcanzar los valores jurídicos fundamentales de legalidad, legitimidad, economía y acceso a la justicia. Se ha evidenciado que las herramientas tecnológicas aplicadas a estas instituciones que forman del sistema de justicia pueden ayudar a lograr todos estos objetivos y mejorar el desempeño general de los sistemas.

El **entrevistado N° 6** señaló que ampliar la accesibilidad a la justicia es garantía precisamente de acceso, entre más vías ofrece para atender a las víctimas

más posibilidades de acceso se tiene. El **entrevistado N° 7** indicó que lo garantiza en la medida que se garanticen los derechos y principios constitucionales en estos procesos de atención a la víctima, entre estos, el derecho a la dignidad, el respeto a la víctima, el acceso a la justicia, el de seguridad jurídica.

El **entrevistado N° 8** consideró que, si se establecen herramientas accesibles, sencillas y manejar puede garantizar el acceso a la justicia, lo importante es eso, que gran cantidad de ciudadanos tenga la posibilidad de acceder a estar y sean prácticas de usar, y que se ofrezcan diversos medios para que estén al alcance de los que las requieran.

El **entrevistado N° 9** precisó que los servicios gubernamentales se han inclinado necesariamente hacia la modernización empleando la tecnología para la agilización y accesibilidad de los procesos, sin embargo, es conveniente que existan una amplia variedad de medios digitales para que todos tengan acceso a la justicia y exista un resguardo del derecho a la igualdad en cuanto al acceso para todos los ciudadanos.

El **entrevistado N° 10** señaló que la tecnología puede contribuir con el sistema de justicia para confrontar los hechos violentos y actuar de manera diligente y oportuna. Actualmente es claro que la tecnología agiliza todos los procesos lo importante desde el punto de vista del derecho es que la norma regule su uso y formulación de procesos con base a ella, es la forma de garantizar la seguridad jurídica.

### **3.- Aportes desde el orden legislativo en la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19 mediante el empleo de la tecnología.**

Sobre ello señaló el **entrevistado N° 1** que la legislación puede brindar mayor seguridad jurídica. Hoy día con el Covid-19 se han dictado distintos protocolos para atender las denuncias por violencia familiar y se ha visto un gran aporte, pero que la legislación lo asume ello permitirá que se mantenga en el tiempo. **El entrevistado N° 2** destacó que todos los países están registrando actualmente un importante cúmulo de experiencias en la atención y prevención de los delitos de

violencia familiar ante los hechos de la pandemia. Y considero que ello va a traer aparejado la necesidad de aportar nuevas directrices desde el ordenamiento jurídico.

El **entrevistado N° 3** también coincidió en que los aportes desde la ley son sumamente importantes porque desde allí se genera la seguridad jurídica. Los aportes más importantes serían no solo en las posibles herramientas tecnológicas a emplear sino en el resguardo de la absoluta confidencialidad, y en garantizar que la información allí transmitida no será transmitida a terceros. Agregó el entrevistado En Perú, existe un aporte importante con la reforma del artículo 15 de la Ley N° 30364, a través de la Ley N° 31156 aprobada por el Congreso de la República y promulgada por el Poder Ejecutivo, por cuanto se ha permitido que la víctima de violencia pueda efectuar denuncias a través de medios electrónicos.

El **entrevistado N° 4** agregó que esta debe ser una de las principales estrategias iniciales para brindarle seguridad a todo el proceso, si la ley contempla de manera clara el empleo de medios tecnológicos y describe con claridad los procesos el aporte es evidente, asegurándose con ello el principio de legalidad y la seguridad jurídica.

El **entrevistado N° 5** estima que se debe crear el marco legal para guiar implementación y las decisiones clave mediante el empleo de la tecnología. El aporte que va a brindar la mayor seguridad es a través de la ley. Hay que crearse los marcos regulatorios que estructuren las actividades con medios estables, seguros, con claras funcionalidades técnicas siempre y cuando con miras a reducir la complejidad del procedimiento. Agregó el **entrevistado N° 6** que brindando seguridad jurídica. Es importante que la legislación asuma todos los protocolos que se han dictados actualmente para casos futuros ofreciendo así seguridad jurídica.

El **entrevistado N° 7** señaló en su opinión que se hace necesario incorporar nuevas directrices desde el ordenamiento jurídico. Un ejemplo de ellos son los países que están señalando importantes experiencias en la atención y prevención de los delitos de violencia familiar ante los hechos de la pandemia.

El **entrevistado N° 8** opinó que la ley sería un gran aporte por cuanto es la que genera la seguridad jurídica, siempre que se garanticen otros factores como la confidencialidad, el respeto a la dignidad humana, el debido proceso, la Ley N°

31156 es una muestra de que la víctima de violencia pueda efectuar denuncias a través de medios electrónicos.

El **entrevistado N° 9** señaló que brindando seguridad a todo el proceso es la mayor forma de generar un gran aporte. Cuando la ley regula todos los procesos se garantiza el principio de legalidad y el derecho a la seguridad jurídica-

El **entrevistado N° 10** que creando el marco legal para implementar el uso de la tecnología. La ley es la que va a garantizar la seguridad jurídica y el principio de legalidad.

#### **4.- Incorporación de políticas públicas innovadoras en el área tecnológica para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19.**

Concretó el **entrevistado N° 1** que se pueden incorporar en principio con la misma ley, pero también el Estado puede dictar resoluciones, sea través del Ministerio Público, para agilizar los procesos y darle prioridad en los casos de denuncias de violencia familiar que han aumentado considerablemente con la pandemia. El **entrevistado N° 2** indicó en este sentido que se debe destacar que si bien se han registrado innegables avances en la gestión institucional y en el diseño y ejecución de las políticas públicas para dar respuesta efectiva en los casos de violencia familiar, no es menos cierto que se debe acelerar el proceso para proteger las mejoras y evitar retroceder, dadas las complejas condiciones que plantea la crisis ocasionada por el COVID-19.

Fue más exhaustivo el **entrevistado N° 3** al indicar que el Estado tiene la obligación de garantizar los derechos de los ciudadanos, de acuerdo a la Constitución, así todas las instituciones deben trabajar en función de ello, para lo cual deben dictar las políticas públicas que sean necesarias, tal como lo hizo el Poder Judicial con las Resoluciones que dictó para emplear plataformas tecnológicas para la celebración de audiencias virtuales, así se pueden incluir políticas públicas en el caso de instituciones con competencia en los delitos de violencia familiar.

Asimismo el **entrevistado N° 4** indicó que se debe tener claro que las TiC ofrecen una mejor manera de llevar a cabo los procesos, los agiliza, brinda en muchos casos mayor seguridad, y también tienen el potencial para crear nuevas

prácticas y cambiar la forma en que las administraciones de justicia prestan servicios. Así, el Estado debe impulsar políticas públicas que se adecúen a esta necesidad con programas dirigidos no solo a crear mecanismos de acceso sino también a facilitar el acceso a la tecnología para los ciudadanos para que puedan emplearla.

Considera por su parte el **entrevistado N° 5** que los insumos tecnológicos, que pueden organizar las instituciones y dar vida electrónica a los procesos se pueden cambiar con intervenciones políticas apropiadas. Lo primero es que se debe invertir en proyectos de TIC que tengan claro la presencia de los principios jurídicos como la transparencia, la economía, la celeridad, entre otros. Los efectos combinados de esto es lo que va a generar un resultado positivo y va a depender fundamentalmente de la claridad de las políticas públicas en cuanto a los sistemas de justicia y de que se tenga en cuenta que, mediante el uso de las TIC, los valores y principios jurídicos se pueden establecer condiciones que mejoren los procesos de denuncia.

Por su parte el **entrevistado N° 6** indicó que la ley permitirá esta inclusión. También el Estado puede incorporar políticas públicas acordes con estos procedimientos necesarios para incorporar mayor tecnología en los procesos. EL **entrevistado N° 7** agregó que hay que avanzar en la gestión institucional y en el diseño y ejecución de las políticas públicas que busquen dar respuesta efectiva en los casos de violencia familiar, en pro de dictar mejoras dada las difíciles condiciones que plantea la crisis ocasionada por el COVID-19.

El **entrevistado N° 8** consideró que entre las obligaciones del Estado se encuentra la de dictar las políticas públicas que impulsen el desarrollo de la tecnología y sea incorporada en los procesos que se requieran para agilizar la ayuda, especialmente en el sistema de justicia, muestra de ello se evidenció en el Poder Judicial con las audiencias virtuales

El **entrevistado N° 9** precisó que se deben incorporar políticas públicas innovadoras en el área tecnológica por parte del Estado para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en los momentos de pandemia, considerando que han aumentado los casos de violencia en este tiempo,

mediante Resoluciones dictadas de manera inmediata que tengan como objetivo el respeto por los derechos humanos.

El **entrevistado N° 10** señaló que el Estado es el principal garante de los insumos tecnológicos, la organización de las instituciones y dar vida electrónica a los procesos, y esto lo puede lograr principalmente a través de las políticas públicas, invirtiendo en proyectos tecnológicos donde se garantice la transparencia, la confidencialidad, la economía, la accesibilidad.

#### **5.- Directrices que debe tener el Estado peruano para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19**

El **entrevistado N° 1** señaló que la directriz siempre es ayudar de manera inmediata a la víctima del delito de violencia familiar. El resguardo de sus derechos humanos, en especial el derecho a la vida, y con ello se implementarán todos los mecanismos necesarios y ágiles para dar respuesta inmediata. Con otro enfoque señaló el **entrevistado N° 2** que el Estado debe enfocarse en la existencia de innovadoras herramientas tecnológicas que van surgiendo para contribuir en la agilización de los procesos y que no puede quedarse en la atención presencial sino que debe ampliar las vías para poder captar la mayor cantidad de denuncias que vayan surgiendo en función de los delitos de violencia familiar que se vayan cometiendo.

Por su parte el **entrevistado N° 3** adicionó que el derecho a la vida es lo primero que procura resguardar el Estado cuando de delitos de violencia se trata, y en virtud de eso es que debe y de su importancia es que procura mejorar los procesos que minimicen los daños provocados por los delitos de violencia. Por su parte, el **entrevistado N° 4** señaló que el Estado debe pensar en la transformación de los servicios de justicia en torno a las necesidades de los usuarios. Si se ha evidenciado que los índices de violencia familiar han aumentado considerablemente, especialmente durante el confinamiento por la pandemia entonces el Estado debe tomar las medidas necesarias para combatir este suceso, y una de ellas es la incorporación de medios tecnológicos que faciliten la denuncia por parte de la víctima

Agregó el **entrevistado N° 5** que son varios aspectos, pero se debe comenzar por la necesidad de reducir la brecha digital existente, implementando las herramientas tecnológicas necesarias pero que también sean accesibles para todos los usuarios. Otra es la capacitación, tanto de los usuarios como de los encargados de ser el ente receptor de las denuncias que estos servidores cuenten con las herramientas que les permitan identificar y reconocer las condiciones en las que se encuentren las víctimas de violencia frente a sus agresores al momento de la comunicación. Que la tecnología no sea vista como un mecanismo mecanizado que por efecto contrario aleje al denunciante. Indicó igualmente el **entrevistado N° 6** El resguardo de los derechos humanos es fundamental, aún mediante el uso de la tecnología.

El **entrevistado N° 7** señaló que el Estado debe tener como norte la implementación de innovadoras herramientas tecnológicas para agilizar los procesos, ya no solo se puede creer que la atención presencial es la única forma de atención presencial, hay que ampliar los para atender los delitos de violencia familiar que se vayan cometiendo.

El **entrevistado N° 8** estimó que el derecho a la vida, el derecho a la salud, el derecho a una vida digna, entre otros, son los principales derechos que debe resguardar el Estado, en lo que concierne a los hechos de violencia y es por ello que requiere de una adecuada atención por parte del Estado al estar involucrada la vida de las personas

El **entrevistado N° 9** indicó que los altos índices de violencia familiar evidenciados durante el confinamiento por la pandemia han llevado al Estado a evaluar nuevos procesos soportados en la tecnología, tomando las medidas que ha estimado adecuadas para confrontar este hecho y sin dudas se ha percatado que una de las mejores de hacerlo es incorporando la tecnología

El **entrevistado N° 10** estimó que el acceso igualitario a los medios tecnológicos, procurar cerrar la brecha digital existente permitiendo la accesibilidad de todos los ciudadanos a estos medios.

**6.- Medios tecnológicos que deberían emplearse para valorar el riesgo al momento de la atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19**

Destacó el **entrevistado N° 1** que en el proceso de valoración de riesgos, para poder dictar las medidas de protección inmediatas, una herramienta tecnológica de gran ayuda podría ser las videollamadas, o alguna aplicación práctica y sencilla donde las víctimas pueden incorporar datos fundamentales que generen indicios suficientes para que los órganos competentes tengan alguna convicción del daño que se está causando. El **entrevistado N° 2** indicó que la ficha de valoración de riesgo es el medio por excelencia para valorar este riesgo, la cual se levanta para el momento de la denuncia. En tal sentido, debería implementarse una aplicación donde la víctima pueda usarla desde cualquier dispositivo y desde cualquier lugar y brindar los datos relevantes para la ficha de valoración de riesgo de manera tal que pueda enviarla a los centros de ayuda inmediata.

El **entrevistado N° 3** expuso que las líneas telefónicas con apoyo de videos de ser necesarios es una de las herramientas más básicas hoy, se podrán implementar otros pero lo más importante es resguardar la confidencialidad de la denuncia y el resguardo del material que resulte del objeto de la grabación como garantías del debido proceso. El **entrevistado N° 4** señaló de manera más amplia que deben considerar todas aquellas tecnologías que estén destinadas a aumentar la eficiencia de la justicia y acelere eficazmente la gestión de las instituciones. Esto puede generar un gran impacto en la digitalización de los procesos pero debe estar bien fundamentado en los valores de accesibilidad, legitimidad, legalidad y economía de los sistemas.

Asimismo, considera el **entrevistado N° 5** que la atención en línea es fundamental sería como es más rápido; sin embargo, hay ocasiones donde la víctima está limitada para hablar y podría implementar medios como mensajes o correos electrónicos, donde solo se confirmen ciertos aspectos de manera rápida y sencilla pero que sean elementos suficientes para valorar el riesgo del momento, por nombrar uno de los múltiples medios que podrían existir. Agregó el **entrevistado N° 6** que deben existir plataformas sencillas de manejar donde se soliciten datos fundamentales y el señalamiento de los hechos.

El **entrevistado N° 7** indicó que se debe buscar la manera de digitalizar la ficha de valoración de riesgo ya que es el medio empleado para valorar este riesgo al momento de la denuncia. El **entrevistado N° 8** estimó que son varios, sin duda



las líneas telefónicas, el uso del internet mediante páginas fácil de entender y acceder, y sobre todo que la ley lo permita para asegurar la confiabilidad de esos instrumentos tecnológicos

El **entrevistado N° 9** agregó que las que sean necesarias para agilizar los procesos y sean sencillas y económicas para el usuario, sin dudas la más práctica es la línea telefónica, sin embargo, en ocasiones la víctima no puede comunicarse verbalmente y requiere de otros medios, entonces se deben buscar los diversos medios que garanticen la seguridad y el derecho a la vida

El **entrevistado N° 10** opinó que la atención en línea es el más común, conocido y accesible, pero aun así, puede ser limitado para muchos por lo que se debe dar apertura a otros medios como el internet

#### **7.- La suficiencia y efectividad de las medidas existentes en el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19.**

Sobre ello respondió el **entrevistado N° 1** que sin dudas pueden mejorarse, tal vez no son totalmente suficientes si las víctimas tienen problemas para comunicarse, si existen más vías para contactar de manera más rápida y lograr obtener la ayuda necesaria, ello dará un mejor resultado. **El entrevistado N° 2**, señaló que el Covid-19 nos ha demostrado que no son suficientes para abarcar todas las denuncias que puedan realizarse desde cualquier parte del país y que brinden la atención inmediata que se requiere. Se han ampliado la cantidad de líneas de atención telefónica y aun así los delitos por violencia familiar siguen en ascenso.

El **entrevistado N° 3** fue enfático al exponer que la seguridad y los debidos procesos tradicionales de la norma, como el caso de las audiencias en los juicios, no han escapado a la afectación de la crisis ocasionada por la pandemia del covid-19, lo que sin dudas requiere la reconfiguración de las medidas existencias y de los procesos, así como fueron ajustándose las audiencias y recepción de demandas en el Poder Judicial. Sería importante continuar con los avances logrados con la situación actual.

Asimismo, el **entrevistado N° 4** indicó que se ha detectado en la actualidad que si bien pueden haber generado un resultado positivo ello no es

suficiente, porque ha habido una evolución en la forma de procesarse los procesos empleándose la tecnología. De igual manera considera que el crecimiento de los casos de violencia es un factor clave para entender que no son suficientes para atender todos los requerimientos y que no pueden ofrecer una solución eficaz y rápida. El **entrevistado N° 5** destacó que no podría señalarlo sin una debida estadística pero si no se ofrece el debido acceso a la justicia no será efectiva ni suficiente, por más que se atiende pero no se le da la atención inmediata no estará generando el resultado requerido. El **entrevistado N° 6** indicó por su parte que son valiosas, pero pueden mejorar, actualizarse, pero lo más importante es que brinden un resultado óptimo y generen confiabilidad en el usuario.

El **entrevistado N° 7** agregó que si bien las medidas actuales han dado respuesta siempre se pueden modernizar más aún con el uso de la tecnología, lo relevante es que exista el respeto a los derechos humanos. El **entrevistado N° 8** indicó que no terminan siendo suficientes si los hechos de violencia siguen en aumento, más aún cuando en la actualidad el empleo de los medios tecnológicos cada vez se hace más imprescindibles para el ciudadano y es claro que agilizan los procesos desde casa o desde cualquier lugar en que se encuentre en este caso la víctima

El **entrevistado N° 9** estimó que no son suficientes, aunque no han dejado de ser importante, y ello lo hemos visto con la pandemia actual, fue claro que se requirió de otros medios pocos comunes para atender los casos de violencia familiar

El **entrevistado N° 10** opinó que, si los casos de violencia familiar han aumentado considerablemente con la pandemia actual, ello da indicio de que no han sido totalmente suficientes o efectivas, por lo que se deben reevaluar para ajustar los mecanismos de acuerdo a la ley y ofrecer unas soluciones de resultado positivo

## **8.- Evaluación de las medidas contenidas en la normativa actual para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19.**

Concretó el **entrevistado N° 1** que deben ser evaluadas desde la ley. Si la ley incorpora nuevos procesos con la ayuda de la tecnología o considera que los procesos actuales son ortodoxos para atender cada vez más el mayor número de

denuncias entonces es esta misma ley la que implementará las reformas necesarias para actualizar los procesos. El **entrevistado N° 2** de manera concisa indicó que si se hace una revisión detallada de la norma y se compara con la experiencia vivida por la crisis de la pandemia se podrá evidenciar las deficiencias y lo que debe mejorarse para alcanzar una mayor agilización de los procesos.

El **entrevistado N° 3** consideró que de alguna manera ya han sido evaluadas con todas las modificaciones provocadas por el covid y es lo que ha originado que se hayan previsto nuevos y novedosos mecanismos para agilizar esos procesos, ahora lo importante sería incorporar esos modelos en la norma actual.

Por su parte, el **entrevistado N° 4** señaló que se ha detectado en la actualidad que si bien han generado un resultado, las medidas actuales requieren ser evaluadas, pero esto debe soportarse fundamental valores de la justicia, comenzando por la accesibilidad. Una revisión legislativa podría ser fundamental considerando todos los cambios que se han dado en la actualidad gracias al empleo de la tecnología, como la atención desde la distancia vía remota y así mismo pueden dictarse medidas preventivas a distancia si se constatan los elementos para que sean procedentes, por lo que es la ley la que debe ajustarse a estos cambios.

El **entrevistado N° 5** indicó que la forma en que han tenido que automatizarse los procesos de manera on-line por los hechos de la pandemia nos deja claro que hay que evaluarse las normas y adaptarlas a estos nuevos procesos que se han creado para quedarse debiendo buscarse la forma de favorecer la aplicación de la Constitución peruana y la Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, desde los enfoques de los derechos humanos, generando buenas prácticas en su interpretación y aplicación. El **entrevistado N° 6** indicó que deben evaluarse pensando en los cambios, las novedades, y sobre todo en la modernización de la ley

El **entrevistado N° 7** opinó que se debe revisar detalladamente la norma y contrastar la norma con lo que se ha hecho hasta ahora para evaluar las debilidades y actualizar los procesos. El **entrevistado N° 8** indicó que es importante y necesario revisar todos los cambios que por resoluciones se han dictado ante los hechos del Covid para que, de resultar positivo, se incorporen a las normas

El **entrevistado N° 9** precisó que las medidas actuales requieren ser evaluadas en función de lo que debe entenderse por justicia y como se han modernizado los procesos, donde se procura fundamentalmente la accesibilidad de las personas a los sistemas especialmente al sistema de justicia, por lo que la ley debe ir modernizándose con la atención desde la distancia vía remota

El **entrevistado N° 10** indicó que sin dudas las normas deben revisarse y adaptarse a los nuevos procesos, especialmente Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, ya que la pandemia actual nos ha dejado claro que lo que teníamos hasta el momento no era suficiente para atender los sucesos, por lo que deben modernizarse, ya no solo vía decretos o resoluciones para contingencias del momento sino que deben pensarse en procesos más ágiles para el futuro y bajo cualquier circunstancias.

## IV. DISCUSIÓN

De los resultados que se desprendieron de las entrevistas, descritos con anterioridad, se puede observar en cuanto a la necesidad de regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19 que los **entrevistados** presentaron una posición individual pero unánime en cuanto a que los medios electrónicos son esenciales en cualquier proceso de atención de denuncias, destacando todos de manera esencial la importancia de preservar el acceso a la justicia y la seguridad jurídica. Indicaron que sin dudas el empleo de las herramientas tecnológicas optimiza y agiliza aún más los procesos, y cada vez más surge la necesidad de adaptar los mecanismos y procesos de justicia a los cambios tecnológicos. Apoyar a las mujeres en su lucha contra la violencia, lo cual va en el mismo orden de ideas con lo arrojado en el estudio de **Sarmiento y Velásquez (2021)**, al destacar la importancia de incorporar novedosas herramientas para agilizar los procesos de recepción de denuncias y captar los hechos violentos de manera oportuna.

Esto coincide con lo señalado por **Ruíz (2020)** al concluir en su estudio que efectivamente la violencia se ha profundizado con la crisis sanitaria actual en todas sus formas, y se hace necesario la implementación de políticas públicas de los organismos estatales así como de mecanismos tecnológicos que agilicen los procesos, para que promuevan, protejan, respeten y garanticen los derechos humanos vulnerados con la violencia intrafamiliar, bajo el contexto del confinamiento inducido y obligatorio durante episodios pandémicos o de toque de queda.

. Agregaron los entrevistados al efectos que los hechos de la pandemia han incrementado dicha necesidad, lo cual coincide con lo señalado por **Salas (2020)**, por cuanto se ha creado una barrera que ha dificultado el acceso a la solicitud de ayuda y denuncia, pudiendo existir un grupo de víctimas que pueden estar restringidos de medios para realizar las denuncias respectivas. Además que se ha hecho evidente una necesaria interrelación de sistemas entre las distintas instituciones que contribuyen o tienen competencia en la lucha contra los delitos de violencia familiar, por ejemplo entre el Ministerio Público, la Defensoría del Pueblo

y los CEM, tribunales y hasta con los centros penitenciarios, entre otros, con sistemas tecnológicos de avanzada en el contexto de la formulación y reforma de políticas, destacándose la importancia de capacitar a los servidores operados de estos sistemas y de atender al usuario.

Tal como ello ha ocurrido en Colombia de acuerdo al estudio de **Romero (2020)**, quien indicó que el sistema VioGén, que tiene la capacidad de integrar las instituciones competentes (Comisaria de Familias, Instituto de Bienestar Familiar, Policía Nacional, Instituto de Medicina Legal y Fiscalía General de la Nación) para combatir la violencia intrafamiliar, otorga grandes beneficios en la recepción de denuncias. Efectivamente, tal como lo señaló la **ONU (2020)**, distintos países procuran poner en marcha soluciones tecnológicas innovadoras para lograr dictar medidas con resultados positivos en este sentido.

Ello así, se confirma la **hipótesis general** del presente estudio en cuanto a que si es necesaria la regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, Perú – 2021.

En lo que se refiere al empleo de medios tecnológicos para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, se tiene que los **entrevistados** coincidieron en indicar que el empleo de herramientas tecnológicas puede garantizar el acceso a la justicia en el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar, pudiendo ofrecérseles mayores oportunidades para que las víctimas puedan por distintos medios requerir ayuda, siendo lo relevante salvaguardar los derechos y principios constitucionales en estos procesos de atención a la víctima como el derecho a la dignidad, el de seguridad jurídica, además del respeto a la víctima, y velar por el cumplimiento de los valores jurídicos fundamentales de legalidad, legitimidad, economía y acceso a la justicia, estableciéndose además adecuados protocolos de atención a la víctima, lo cual se amplía con lo señalado por **Romero (2020)**, al destacar que el empleo de medios tecnológicos de igual manera generan seguridad y protección a las víctimas, y lo más importante debe garantizársele los derechos fundamentales vulnerados con la protección del Estado.

Esta importancia también fue destacada por **Zambrano (2021)**, al concluir que se identificó el aumento recurrente de violencia intrafamiliar en todas sus variaciones, frente a los cambios comportamentales por las medidas de distanciamiento social obligatorio por pandemia Covid 19, por lo que debe existir un trabajo conjunto de las autoridades e instituciones involucradas en el sistema gubernamental, político, social, judicial para buscar estrategias y alternativas para contrarrestar la llamada otra clase de pandemia, como sería, entre otras, hacer uso de las herramientas tecnológicas que faciliten la lucha contra este tipo de delitos los actuales momentos.

Sin embargo, conforme destacó uno de los entrevistados, deben existir distintas vías digitales para que todos tengan acceso por cuanto no se puede excluir a determinado sector o limitar las vías para acceder a la justicia. En ese sentido, se agrega lo señalado por **Restrepo (2020)** quien señaló que se ha implementado una amplia diversidad de medios tecnológicos para recibir denuncias o para remitir la medida otorgada por los organismos competentes y así, evitar el cometimiento de este delito.

En el caso particular de la valoración del riesgo y el empleo de medios tecnológicos, señalaron los entrevistados que una herramienta de gran ayuda podría ser las videollamadas, coincidiendo la mayoría de ellos en la creación de alguna aplicación práctica y sencilla donde las víctimas pueden incorporar datos fundamentales que generen indicios suficientes para que los órganos competentes tengan alguna convicción del daño que se está causando, que pueda accederse desde cualquier dispositivo y lugar, siendo relevante resguardar la confidencialidad de la denuncia y del material que resulte del objeto de la grabación como garantías del debido proceso, así como cualquier otra tecnología que estén destinadas a aumentar la eficiencia de la justicia y acelerar la gestión de las instituciones.

De acuerdo a lo antes analizado se confirma la hipótesis específica en cuanto a que si se requiere el empleo de medios tecnológicos para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, Perú – 2021.

Por su parte, en cuanto al hecho de evaluar si se requiere de una reforma del marco jurídico y normativo para la optimización del proceso de atención de

denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, los **entrevistados** de manera similar indicaron que la legislación puede brindar mayor seguridad jurídica, por lo que se debe crear el marco legal para guiar la implementación y las decisiones mediante el empleo de la tecnología, siendo que si la ley contempla de manera clara el empleo de medios tecnológicos y describe con claridad los procesos el aporte es evidente.

Resulta importante destacar igualmente que es claro que con el Covid-19 se han dictado distintos protocolos novedosos para atender las denuncias por violencia familiar y se ha visto un gran aporte, tal como lo señalaron los entrevistados, y ante ello es necesario que la legislación lo asuma para que se mantengan en el tiempo. Sin embargo, no puede dejar de observarse que, tal como lo señaló uno de los entrevistados, que ya Perú presentó un adelanto en este sentido con la En Perú, existe un aporte importante con la reforma del artículo 15 de la Ley N° 30364, a través de la Ley N° 31156, normativa a través de la cual se permite que la víctima de violencia pueda efectuar denuncias a través de medios electrónicos, aplicaciones de mensajería instantánea o cualquier otro medio tecnológico, por lo que en realidad el Estado peruano tiene una base en este sentido.

Asimismo, la incorporación de políticas públicas innovadoras en el área tecnológica para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19, también resultan necesarias y complementarias de la misma ley, de acuerdo a los entrevistados, debiendo dársele prioridad en los casos de denuncias de violencia familiar que han aumentado considerablemente con la pandemia, siendo que el Estado tiene la obligación de garantizar los derechos de los ciudadanos, de acuerdo a la Constitución, por lo que debe impulsar políticas públicas que se adecúen a esta necesidad con programas dirigidos no solo a crear mecanismos de acceso sino también a facilitar el acceso a la tecnología para los ciudadanos para que puedan emplearla.

En ese sentido, cabe destacar lo señalado por **López y Vergaray (2021)**, quienes en su estudio destacaron que se requiere que el gobierno peruano diseñe programas de promoción y prevención, a través de talleres vía online, utilizando plataformas virtuales, espacios psicoeducativos a través de medios de comunicación y la línea 100 para atender las denuncias por violencia familiar.



Para ello el Estado debe considerar ciertas directrices para optimizar estos procesos de atención de denuncia, enumerando los entrevistados entre estas directrices, el resguardo de sus derechos humanos, en especial el derecho a la vida, en la existencia de innovadoras herramientas tecnológicas que van surgiendo para contribuir en la agilización de los procesos, en la necesaria transformación de los servicios de justicia en torno a las necesidades de los usuarios y la necesidad de reducir la brecha digital así como la capacitación, tanto de los usuarios como de los encargados de ser el ente receptor de las denuncias.

Por otra parte, en cuanto a la suficiencia y efectividad de las medidas existentes en el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar fue unánime para los entrevistados que éstas pueden mejorarse, ya que pueden no ser totalmente suficientes si se han incrementado los casos de violencia, si las víctimas tienen problemas para comunicarse, si existen otras vías para contactar de manera más rápida y lograr obtener la ayuda necesaria, o no se le da la atención inmediata, lo cual ha sido más evidente con el tema del Covid-19 y el hecho de abarcar todas las denuncias que puedan realizarse desde cualquier parte del país.

Esto coincide con lo expuesto por **García (2021)** quien concluyó que Ley N° 30364 contempla herramientas clave para poder controlar y erradicar la violencia familiar, pero en la realidad ello no es así, siendo que en la coyuntura actual, no están siendo eficaces, resultando importante atender a los distintos mecanismos para atender las denuncias, y que para centrar la norma más cercana a la realidad y hacerla más eficiente se debería formular una propuesta legislativa para que se adicionen las medidas que sean necesarias.

Lo anterior coincide con parte de las conclusiones arrojadas en el estudio de **Romero (2020)**, quien señaló que las medidas empleadas por el Estado colombiano han sido insuficientes, faltando mucho más por hacer y que ahora, en el contexto del Covid-19, es cuando surge la necesidad inmediata de tomar medidas efectivas que garanticen ayuda y protección a las víctimas, por lo que agregó que la implementación y uso en Colombia de la IA con un sistema con características al sistema VioGén, es fundamental ya que tiene la capacidad de integrar las instituciones competentes (Comisaria de Familias, Instituto de Bienestar Familiar, Policía Nacional, Instituto de Medicina Legal y Fiscalía General de la Nación) para

combatir la violencia intrafamiliar, otorgando grandes beneficios en la recepción de denuncias.

En todo caso también ha sido clara la necesidad de evaluar las medidas contenidas en la normativa actual con la incorporación de nuevos procesos con la ayuda de la tecnología además de lo experimentado con la crisis de la pandemia que ha originado que se hayan previsto nuevos y novedosos mecanismos para agilizar esos procesos, modelos que requieren ser incorporados en la norma actual. Es importante, como lo destacó uno de los entrevistados, que esto debe soportarse fundamental en valores de justicia, comenzando por la accesibilidad, debiendo buscarse la forma de favorecer la aplicación de la Constitución peruana y la Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, desde los enfoques de los derechos humanos, generando buenas prácticas en su interpretación y aplicación.

Todo lo anterior, confirma la hipótesis de que si se requiere una reforma del marco jurídico y normativo para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, Perú – 2021.

## V. CONCLUSIONES

Conforme a los resultados obtenidos, ha sido factible llegar a las siguientes conclusiones vinculadas con los objetivos propuestos:

- En cuanto al objetivo general del presente estudio dirigido a evaluar la posibilidad de regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, Perú – 2021, se ha detectado con este estudio la necesidad de acelerar la incorporación de procesos de innovación tecnológica en las políticas públicas y en la legislación ante la importancia de las herramientas y procesos tecnológicos y su efectividad en la gestión de los delitos de violencia familiar.

Se evidenció la importancia de ampliar los medios tecnológicos para disminuir la brecha digital, por cuanto ello no debe ser un obstáculo para muchas víctimas quienes pueden tener limitaciones en cuanto al uso de la tecnología, por lo que se deben considerar todas las herramientas tecnológicas que faciliten la interposición de denuncias, y estas deben de estar al menos permitidas en la norma para garantizar el acceso a la justicia y la seguridad jurídica de los usuarios.

- En lo que se refiere al primer objetivo específico referido a analizar si se requiere el empleo de medios tecnológicos para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, Perú – 2021, se concluye que en definitiva los medios tecnológicos optimizan estos procesos, más aún si se interrelacionan entre las distintas instituciones encargadas de velar por el apoyo y protección de las víctimas. Adicional a ello, resulta importante que incorporación de estos medios digitales estén acompañados de una adecuada capacitación y formación para el personal encargado de atender por estas vías a la víctima, de manera que se sienta en total seguridad y

confianza para exponer sus argumentos, para generar efectos positivos en el proceso.

- En el segundo objetivo específico, dirigido a evaluar si se requiere una reforma del marco jurídico y normativo para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, Perú – 2021, se ha evidenciado la importancia de reformas a nivel de ordenamientos jurídicos, formulación de políticas, diseños institucionales para implementar buenas prácticas que contribuyan a nutrir los procesos de atención a las denuncias a través del empleo de novedosos medios electrónicos.

- Ciertamente es un proceso mucho más complejo, pero considerándose que ya se cuenta con la modificación del artículo 15 de la Ley N° 30364, se puede complementar innovadores protocolos de atención de denuncias soportados en medios digitales, sobre la base de la preservación y resguardo de los derechos y principios constitucionales es fundamental para asegurar el debido proceso, como el principio de legalidad, de seguridad jurídica, de celeridad, entre otros.

## VI. RECOMENDACIONES

Antes las conclusiones arrojadas se señalan las siguientes recomendaciones vinculadas con los objetivos propuestos:

- En cuanto al objetivo general del presente estudio dirigido a evaluar la posibilidad de regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, Perú – 2021, se recomienda intensificar los esfuerzos de regulación y mejoramiento de la gestión institucional en estos procesos, para generar los impactos positivos que demanda la población sobre su seguridad en los casos de violencia familiar.

Se sugiere detectar las herramientas innovadoras idóneas en el caso peruano para acelerar los procesos de recepción de denuncias, y ampliar las existentes como la incorporación de más líneas telefónicas al ser las más accesibles para las víctimas.

- En el primer objetivo específico referido a analizar si se requiere el empleo de medios tecnológicos para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, Perú – 2021, se recomienda el implemento de estas innovaciones tecnológicas a nivel institucional de manera conjunta para lograr brindar no solo una eficaz recepción de denuncia, sino todo un proceso digitalizado que permita otorgar una medida eficiente de protección por parte de los órganos competentes.

- En el segundo objetivo dirigido a evaluar si se requiere una reforma del marco jurídico y normativo para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, Perú – 2021, se recomienda complementar de manera más clara los protocolos de denuncia en virtud de la modificación del artículo 15 de la Ley N° 30364, ya que los hechos suscitados con la pandemia del Covid-19 han dejado claro la necesidad de actualizar legalmente los sistemas para conocer los delitos de violencia.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- International Bar Association. (2020). *Covid-19 pandemic. Impact of COVID-19 on Court Operations & Litigation Practice*. Obtenido de <https://www.ibanet.org/Document/Default.aspx?DocumentUid=E9A83AEF-6B17-4A54-815F-1C6E0D600163>
- Ministerio de la Mujer del Perú. (2016). Obtenido de Violencia basada en género. Marco conceptual para las políticas públicas y la acción del Estado: <https://www.mimp.gob.pe/files/direcciones/dgcvg/mimp-marco-conceptual-violencia-ba>
- Organización Mundial de la Salud. (2019). Obtenido de Violencia contra la mujer: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women>.
- Arellano, J., Blanco, R., & Cora, L. (2020). *Technology, Criminal Proceedings, Hearings and Oral Tria*. Obtenido de <https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/5655/Technology%20Criminal%20Proceedings%20Hea>
- Caivano, J., Lalinde, S., & Ordoñez, M. (2020). *La violencia doméstica en tiempos de Covid-19: Respuestas estatales y alianzas en América Latina*. Recuperado el 20 de abril de 2021, de <https://www.thedialogue.org/blogs/2020/06/la-violencia-domestica-en-tiempos-de-covid-19-respuestas-estatales-y-alianzas-en-america-latina/?lang=es>
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Centro de Estudios de Justicia de las Américas . (2020). Obtenido de <https://cejamericas.org/que-hace-ceja/estudios-y-proyectos/estudios-y-proyectos/tecnologia-de-la-informacion-y-comunicaciones-tics/reporte-ceja-estado-de-la->
- Cifuentes, P. (2020). *Recomendaciones y medidas para enfrentar la violencia contra las mujeres en el contexto de crisis sanitaria (Covid-19). Chile y experiencia comparada*. Obtenido de [https://www.senado.cl/appsenado/index.php?mo=tramitacion&ac=getDocumento&iddocto=8575&tipodoc=docto\\_comision](https://www.senado.cl/appsenado/index.php?mo=tramitacion&ac=getDocumento&iddocto=8575&tipodoc=docto_comision)
- Coordinación Nacional de Asistencia Legal Gratuita a la Víctima y a sus Familiares. (s.f.). *Protocolo de Actuación para la atención de mujeres víctimas de violencia en sus diferentes manifestaciones*. Obtenido de [https://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CERD/Shared%20Documents/GTM/INT\\_CERD\\_ADR\\_GTM\\_29783\\_S.pdf](https://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CERD/Shared%20Documents/GTM/INT_CERD_ADR_GTM_29783_S.pdf)

- Curiel, G. (2004). *La Privación Judicial Preventiva de Libertad en el Código Orgánico Procesal Penal*. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ1369.pdf>
- De Paul, P. (1991). *Estudios psicosociales sobre la toma de decisión de los miembros del jurado*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2529897.pdf>
- Decreto Legislativo N° 1470. (2020). *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 urante la emergencia sanitaria declarada por el covid-19*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-establece-medidas-para-garantizar-la-decreto-legislativo-n-1470-1865791-1/>
- Defensoría del Pueblo del Perú. (2020). *El acceso a la justicia y medidas de protección durante el estado de emergencia*. Obtenido de <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2020/07/Medidas-de-Protecci%C3%B3n.pdf>
- Defensoría del Pueblo del Perú. (2021). *Defensoría del Pueblo: urge una actuación efectiva del sistema de justicia frente a aumento de casos de femicidio*. Obtenido de <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-urge-una-actuacion-efectiva-del-sistema-de-justicia-frente-a-aumento-de-casos-de-femicidio/>
- Droppelmann, C., & Carvacho, P. (2017). *Estudio sobre los factores que influyen en las decisiones judiciales de la justicia juvenil en Chile*. Obtenido de <https://politicaspublicas.uc.cl/wp-content/uploads/2018/03/CAP-IV-Propuestas-para-Chile-2017.pdf>
- DW. (2021). *Más de 5.500 mujeres peruanas fueron dadas por desaparecidas en 2020*. Recuperado el 19 de abril de 2021, de <https://www.dw.com/es/m%C3%A1s-de-5500-mujeres-peruanas-fueron-dadas-por-desaparecidas-en-2020/a-56291136>
- Estaba, P. (2017). *Determinación de factores extra-legales que inciden sobre la decisión del requerimiento fiscal de Prisión Preventiva en la provincia de Puno*. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4213/Estaba\\_Velasquez\\_Pilar\\_Gabriela.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4213/Estaba_Velasquez_Pilar_Gabriela.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- FLACSO-CHILE. (2017). *Femicidio y suicidio de mujeres por razones de género. Desafíos y aprendizajes en la Cooperación Sur-Sur en América Latina y el Caribe*. Obtenido de [www.corteidh.or.cr/tablas/r37317.pdf](http://www.corteidh.or.cr/tablas/r37317.pdf)
- García, A. (2020). *La violencia doméstica durante el estado de alarma. Cuestiones prácticas*. Recuperado el 20 de abril de 2021, de

<https://noticias.juridicas.com/conocimiento/articulos-doctrinales/15247-la-violencia-domestica-durante-el-estado-de-alarma-cuestiones-practicas/>

Gestión. (2021). *Denuncias por violencia de género se incrementaron 130% en el 2020 en Perú*. Recuperado el 19 de abril de 2021, de <https://gestion.pe/peru/denuncias-por-violencia-de-genero-se-incrementaron-130-en-el-2020-en-peru-noticia/>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.

Jorquera, C. (2020). *La violencia contra la mujer en la crisis sanitaria: contexto internacional*. Obtenido de [https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/29074/1/N\\_78\\_20\\_Violencia\\_contra\\_la\\_mujer.pdf](https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/29074/1/N_78_20_Violencia_contra_la_mujer.pdf)

Kort Trujillo, D. (2020). *Violencia de género, especial referencia a las medidas de protección previstas en la legislación española*. Obtenido de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/19648/Violencia%20de%20genero,%20especial%20referencia%20a%20las%20medidas%20de%20proteccion%20previstas%20en%20la%20legislacion%20espanola..pdf?sequence=1>

Ley N° 30364. (2015). *Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar*. Obtenido de <https://www.mimp.gob.pe/webs/mimp/ley30364/sobre-ley-30364.php#:~:text=La%20Ley%20N%C2%B0%2030364,el%20%C3%A1mbito%20p%C3%ABlico%20o%20privado.>

Ley N° 31156. (2021). *Ley que modifica el artículo 15 de la Ley 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia*. Obtenido de <https://observatorioviolencia.regioncajamarca.gob.pe/download/ley-no-31156-ley-que-modifica-el-articulo-15-de-la-ley-30364-ley-para-prevenir-sancionar-y-erradicar-la-violencia-contra-las-mujeres-y-los-integrantes-del-grupo-familiar-habilitando-permanent/#>

Marcano, A., & Palacios, Y. (2017). *Violencia de Género en Venezuela*. Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1690-32932017000100009](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-32932017000100009)

Martín, S. (2020). *Medidas de protección contra la violencia intrafamiliar y de género durante el confinamiento obligatorio decretado por estado de alarma ante la pandemia por razón del Covid 19 en España*. Recuperado el 21 de abril de 2021, de <https://idibe.org/tribuna/medidas-proteccion-la-violencia-intrafamiliar-genero-confinamiento-obligatorio-decretado-estado-alarma-ante-la-pandemia-razon-del-covid-19-espana/>

Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. México, D.F: Universidad Nacional Autónoma de México.



- Ministerio de la Mujer de Paraguay. (2012). *Violencia intrafamiliar y de género. Manual de Atención Integral a la Víctima en el sistema de salud*. Obtenido de <https://data.miraquetemiro.org/sites/default/files/documentos/31%20Manual%20Atencion%20Violencia%20Intrafamiliar%20y%20de%20Genero.pdf>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2020b). *Resolución de Dirección Ejecutiva N° 020-2020-MIMP-AURORA-DE*. Recuperado el 19 de abril de 2021, de <https://www.gob.pe/institucion/aurora/normas-legales/460918-020-2020-mimp-aurora-de>
- Ministerio de Salud. (2019). *Protocolo de actuación conjunta entre los Centros Emergencia Mujer y los Establecimientos de Salud / Ministerio*. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4894.pdf>
- Montero, Bolívar, Aguirre, & Moreno, y. (2020). *Violencia intrafamiliar en el marco de la emergencia sanitaria por el covid-19*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746453>
- OEA. (2020). *La violencia contra las mujeres frente a las medidas dirigidas a disminuir el contagio del COVID-19*. Obtenido de <https://www.oas.org/es/cim/docs/COVID-19-RespuestasViolencia-ES.pdf>
- ONU. (2020). *Víctimas de la violencia doméstica atrapadas durante la pandemia*. Obtenido de <https://www.un.org/es/coronavirus/articles/un-supporting-trapped-domestic-violence-victims-during-covid-19-pandemic>
- ONU MUJERES. (2020). *La pandemia en la sombra: violencia contra las mujeres durante el confinamiento*. Obtenido de <https://www.unwomen.org/es/news/in-focus/in-focus-gender-equality-in-covid-19-response/violence-against-women-during-covid-19>
- Organización Panamericana de la Salud. (2017). *Siete estrategias para poner fin a la violencia contra los niños y las niñas*. Obtenido de [https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Child-Victims/Report\\_in\\_Spanish.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Child-Victims/Report_in_Spanish.pdf)
- Palomino, J., Peña, J., Zeballos, G., & Orizano, L. (2017). *Metodología de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2020). *Análisis sobre innovación en seguridad ciudadana y derechos humanos en América Latina y el Caribe*. Obtenido de <https://www.latinamerica.undp.org/content/dam/rblac/docs/Research%20and%20Publications/Democratic%20Governance/UNDP-RBLAC-Analisisobreinnovacionseguridadciudadanayderechoshumanos.pdf>

- Resolución Administrativa N° 000123-2020-CE-PJ. (2020). Obtenido de <https://lpderecho.pe/abogados-litigantes-entrevistarse-jueces-administradores-jurisdiccionales-videoconferencia/>
- Resolución administrativa N° 115-2020-CE-PJ. (2020). . Obtenido de <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/7413f1804d9280529df1df5cd3eb06f8/RA-115-2020-CE-PJ.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=7413f1804d9280529df1df5cd3eb06f8>
- Resolución Administrativa N° 80-2020-CEPJ. (2020). Obtenido de <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/693958804d88eb518b1adb5cd3eb06f8/RA+080-2020-CE-PJ.pdf?OD=AJPERES&CACHEID=693958804d88eb518b1adb5cd3eb06f8>
- Restrepo, A. (2020). *Soluciones digitales para las víctimas de violencia en tiempos de pandemia*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/seguridad-ciudadana/es/soluciones-digitales-para-las-victimas-de-violencia-durante-la-pandemia/>
- Riego, C. (2020). *Oral Hearings During the Pandemic in Chile. What About Due Process?* . Obtenido de <https://www.criminaljusticenetwork.eu/en/post/oral-hearings-during-the-pandemic-in-chile-what-about-due-process>
- Ruiz, R. (2002). *La violencia familiar y los derechos humanos*. Obtenido de [https://catedraunescodh.unam.mx//catedra/CONACYT/08\\_EducDHyMediacionEscolar/Contenidos/Biblioteca/Lecturas-Complementarias/Ricardo\\_Ruiz.pdf](https://catedraunescodh.unam.mx//catedra/CONACYT/08_EducDHyMediacionEscolar/Contenidos/Biblioteca/Lecturas-Complementarias/Ricardo_Ruiz.pdf)
- Salas, C. (2020). *Violencia Intrafamiliar: La cara oculta de la pandemia*. Obtenido de <http://bioetica.uft.cl/index.php/ediciones/edicion-n-17-bioetica-y-pandemia-por-covid-19/item/violencia-intrafamiliar-la-cara-oculta-de-la-pandemia>
- Sarmiento, M., & Velásquez, V. (2021). *Eficacia de las medidas de protección en casos de violencia familiar durante el estado de emergencia COVID-19 en la comisaría San José - Cajamarca en el año 2020*. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1755>
- Senado de Chile. (2020). *Violencia intrafamiliar en tiempos de cuarentena: Comisión de la Mujer analiza cifras*. Obtenido de <https://www.senado.cl/noticias/violencia/violencia-intrafamiliar-en-tiempos-de-cuarentena-comision-de-la-mujer>
- Susskind, R. (2020). *Online Courts and the Future of Justice*. OUP Oxford : Kindle Edition.

Swissinfo.ch. (2021). *Las denuncias por violencia de género incrementaron un 130 % en 2020 en Perú.* Obtenido de [https://www.swissinfo.ch/spa/d%3%ADa-mujer-per%3%BA\\_las-denuncias-por-violencia-de-g%3%A9nero-incrementaron-un-130---en-2020-en-per%3%BA/46430984](https://www.swissinfo.ch/spa/d%3%ADa-mujer-per%3%BA_las-denuncias-por-violencia-de-g%3%A9nero-incrementaron-un-130---en-2020-en-per%3%BA/46430984)

## ANEXOS

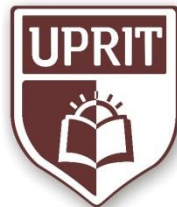
### Anexo 1. Matriz de consistencia

<b>REGULACIÓN E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE DENUNCIA POR DELITOS DE VIOLENCIA FAMILIAR EN TIEMPOS DE COVID -19, PERÚ – 2021</b>				
<b>PREGUNTAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p style="text-align: center;"><b>PREGUNTA GENERAL</b></p> <p>¿Es necesaria la regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, Perú – 2021?</p> <p style="text-align: center;"><b>PREGUNTAS ESPECÍFICAS</b></p> <p>1. ¿Se requiere el empleo de medios tecnológicos para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, Perú – 2021?.</p> <p>2. ¿Se requiere una reforma del marco jurídico y normativo para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, Perú – 2021?.</p>	<p style="text-align: center;"><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Evaluar la necesidad de regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, Perú – 2021.</p> <p style="text-align: center;"><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1. Analizar si se requiere el empleo de medios tecnológicos para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, Perú – 2021.</p> <p>2. Evaluar si se requiere una reforma del marco jurídico y normativo para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, Perú – 2021.</p>	<p style="text-align: center;"><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Si es necesaria la regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, Perú – 2021.</p> <p style="text-align: center;"><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>1. Si se requiere el empleo de medios tecnológicos para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, Perú – 2021.</p> <p>2. Si se requiere una reforma del marco jurídico y normativo para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19, Perú – 2021.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Variable 1</b></p> <p><b>V1</b> = Regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso</p> <p style="text-align: center;"><b>Dimensiones</b></p> <p><b>V1.1.</b> Empleo de medios tecnológicos</p> <p><b>V1.2.</b> Marco jurídico y normativo</p> <p style="text-align: center;"><b>Variable 2</b></p> <p><b>V2</b>= Atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19</p> <p style="text-align: center;"><b>Dimensiones</b></p> <p><b>V2.1.</b> Orientación, protección y ayuda</p> <p><b>V2.2</b> Estrategias prioritarias</p>	<p style="text-align: center;"><b>Propósito de la investigación:</b></p> <p>Cualitativo - fenomenológico</p> <p style="text-align: center;"><b>Alcance de la investigación:</b></p> <p>Descriptiva exploratoria</p> <p style="text-align: center;"><b>Población:</b> abogados litigantes en delitos de violencia familiar</p> <p style="text-align: center;"><b>Muestra:</b> diez (10) abogados litigantes en delitos de violencia familiar</p> <p style="text-align: center;"><b>Técnicas de recolección de datos:</b></p> <p>Análisis documental La entrevista</p> <p style="text-align: center;"><b>Instrumentos de recolección de datos:</b></p> <p>Entrevista</p>

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo 2. Entrevistas- Entrevistado 1

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO  
FACULTAD DE DERECHO  
CARRERA PROFESIONAL DE DERECHO**



### GUÍA DE PREGUNTAS

El presente cuestionario se realiza con el propósito de evaluar la posibilidad de regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19, Perú – 2021. Cabe destacar que las respuestas suministradas por usted, solo se utilizarán con fines académicos para la elaboración de mi tesis para optar al grado de Profesional de Derecho en la Universidad Privada de Trujillo. En este contexto, se considerarán todos los principios éticos a los fines de resguardar los datos suministrados.

**Instrucciones:** Para cada planteamiento, agradecemos fundamentar sus respuestas.

Profesión: Abogado

**Instrucciones:** Para cada planteamiento, agradecemos fundamentar sus respuestas.

<b>Regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso</b>
Criterio 1. Empleo de medios tecnológicos
3. ¿De qué manera el empleo de los medios virtuales puede contribuir en la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19? <u>Actualmente los medios electrónicos son esenciales en cualquier proceso de atención de denuncias, por cuanto facilitan el acceso a la justicia de manera más expedita. Sin dudas la contribución sería esencial con la ampliación de líneas telefónicas, aplicaciones, entre otras.</u>
4. ¿De qué manera el empleo de herramientas tecnológicas puede garantizar el acceso a la justicia en el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19? <u>Siempre que se sigan los controles formales, el empleo de herramientas tecnológicas puede garantizar el acceso a la justicia en el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19. De hecho en muchos países se implementaron nuevas herramientas que han evidenciado que se</u>

le pueden ofrecer mayores oportunidades para que las víctimas pueden por distintos medios requerir ayuda

Criterio 2. Marco jurídico y normativo

5. ¿De qué manera pueden brindarse aportes desde el orden legislativo en la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19 mediante el empleo de la tecnología?

La legislación puede brindar mayor seguridad jurídica. Hoy día con el Covid-19 se han dictado distintos protocolos para atender las denuncias por violencia familiar y se ha visto un gran aporte, pero que la legislación lo asume ello permitirá que se mantenga en el tiempo.

6. ¿De qué manera se deben incorporar políticas públicas innovadoras en el área tecnológica para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

Se pueden incorporar en principio con la misma ley, pero también el Estado puede dictar resoluciones, sea través del Ministerio Público, para agilizar los procesos y darle prioridad en los casos de denuncias de violencia familiar que han aumentado considerablemente con la pandemia

**Atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19**

Criterio 3. Orientación, protección y ayuda

7. En su opinión ¿cuál es la directriz que debe tener el Estado peruano para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

La directriz siempre es ayudar de manera inmediata a la víctima del delito de violencia familiar. El resguardo de sus derechos humanos, en especial el derecho a la vida, y con ello se implementarán todos los mecanismos necesarios y ágiles para dar respuesta inmediata

8. ¿Cuáles medios tecnológicos deberían emplearse para valorar el riesgo al momento de la atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

En el proceso de valoración de riesgos, para poder dictar las medidas de protección inmediatas, una herramienta tecnológica de gran ayuda podría ser las videollamadas, o alguna aplicación práctica y sencilla donde las víctimas pueden incorporar datos fundamentales que generen indicios suficientes para que los órganos competentes tengan alguna convicción del daño que se está causando

Criterio 4. Estrategias prioritarias

9. ¿De qué manera las medidas existentes son suficientes y efectivas en el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

Sin dudas pueden mejorarse, tal vez no son totalmente suficientes si las víctimas tienen problemas para comunicarse, si existen más vías para comunicarse de manera más rápida y lograr obtener la ayuda necesaria, ello dará un mejor resultado.

10. ¿De qué manera las medidas contenidas en la normativa actual deben ser evaluadas para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

Deben ser evaluadas desde la ley. Si la ley incorpora nuevos procesos con la ayuda de la tecnología o considera que los procesos actuales son ortodoxos para atender cada vez más el mayor número de denuncias entonces es esta misma ley la que implementará las reformas necesarias para actualizar los procesos

## Entrevistado 2

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO  
FACULTAD DE DERECHO  
CARRERA PROFESIONAL DE DERECHO



## GUÍA DE PREGUNTAS

El presente cuestionario se realiza con el propósito de evaluar la posibilidad de regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19, Perú – 2021. Cabe destacar que las respuestas suministradas por usted, solo se utilizarán con fines académicos para la elaboración de mi tesis para optar al grado de Profesional de Derecho en la Universidad Privada de Trujillo. En este contexto, se considerarán todos los principios éticos a los fines de resguardar los datos suministrados.

**Instrucciones:** Para cada planteamiento, agradecemos fundamentar sus respuestas.

Profesión: Abogado

**Instrucciones:** Para cada planteamiento, agradecemos fundamentar sus respuestas.

### **Regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso**

#### Criterio 1. Empleo de medios tecnológicos

1. ¿De qué manera el empleo de los medios virtuales puede contribuir en la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

Las transformaciones que se puedan dar en la atención de denuncia por delitos de violencia familiar en estos momentos es crucial, y si se emplean las TIC ello agilizaría aún más los procesos, siempre que esto sea dentro de la noción de la seguridad ciudadana desde una perspectiva de derechos humanos.

2. ¿De qué manera el empleo de herramientas tecnológicas puede garantizar el acceso a la justicia en el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

Siempre que se salvaguarden los derechos y principios constitucionales en estos procesos de atención a la víctima como el derecho a la dignidad, el de seguridad jurídica, además del respeto a la víctima, entre otros, se va a garantizar el acceso a la justicia.

#### Criterio 2. Marco jurídico y normativo

3. ¿De qué manera pueden brindarse aportes desde el orden legislativo en la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19 mediante el empleo de la tecnología?

Todos los países están registrando actualmente un importante cúmulo de experiencias en la atención y prevención de los delitos de violencia familiar ante los hechos de la pandemia. Y considero que ello va a traer aparejado la necesidad de aportar nuevas directrices desde el ordenamiento jurídico.

4. ¿De qué manera se deben incorporar políticas públicas innovadoras en el área tecnológica para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

Se debe destacar que si bien se han registrado innegables avances en la gestión institucional y en el diseño y ejecución de las políticas públicas para dar respuesta efectiva en los casos de violencia familiar, no es menos cierto que se debe acelerar el proceso para proteger las mejoras y evitar retroceder, dadas las complejas condiciones que plantea la crisis ocasionada por el COVID-19.

#### **Atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19**

#### Criterio 3. Orientación, protección y ayuda

5. En su opinión ¿cuál es la directriz que debe tener el Estado peruano para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

Considero que el Estado debe enfocarse en la existencia de innovadoras herramientas tecnológicas que van surgiendo para contribuir en la agilización de los procesos y que no puede quedarse en la atención presencial sino que debe ampliar las vías para poder captar la mayor cantidad de denuncias que vayan surgiendo en función de los delitos de violencia familiar que se vayan cometiendo.

6. ¿Cuáles medios tecnológicos deberían emplearse para valorar el riesgo al momento de la atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

La ficha de valoración de riesgo es el medio por excelencia para valorar este riesgo, la cual se levanta para el momento de la denuncia. En tal sentido, debería implementarse una aplicación donde la víctima pueda usarla desde cualquier dispositivo y desde



cualquier lugar y brindar los datos relevantes para la ficha de valoración de riesgo de manera tal que pueda enviarla a los centros de ayuda inmediata.

#### Criterio 4. Estrategias prioritarias

7. ¿De qué manera las medidas existentes son suficientes y efectivas en el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

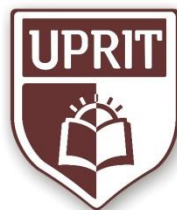
El Covid-19 nos ha demostrado que no son suficientes para abarcar todas las denuncias que puedan realizarse desde cualquier parte del país y que brinden la atención inmediata que se requiere. Se han ampliado la cantidad de líneas de atención telefónica y aun así los delitos por violencia familiar siguen en ascenso.

8. ¿De qué manera las medidas contenidas en la normativa actual deben ser evaluadas para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

Si se hace una revisión detallada de la norma y se compara con la experiencia vivida por la crisis de la pandemia se podrá evidenciar las deficiencias y lo que debe mejorarse para alcanzar una mayor agilización de los procesos.

### Entrevistado 3

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO  
FACULTAD DE DERECHO  
CARRERA PROFESIONAL DE DERECHO**



### GUÍA DE PREGUNTAS

El presente cuestionario se realiza con el propósito de evaluar la posibilidad de regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19, Perú – 2021. Cabe destacar que las respuestas suministradas por usted, solo se utilizarán con fines académicos para la elaboración de mi tesis para optar al grado de Profesional de Derecho en la Universidad Privada de Trujillo. En este contexto, se considerarán todos los principios éticos a los fines de resguardar los datos suministrados.

**Instrucciones:** Para cada planteamiento, agradecemos fundamentar sus respuestas.

Sexo: Femenino (  ) Masculino (  )

Profesión: Abogado

**Instrucciones:** Para cada planteamiento, agradecemos fundamentar sus respuestas.

<b>Regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso</b>
<b>Criterio 1. Empleo de medios tecnológicos</b>
<p>1. ¿De qué manera el empleo de los medios virtuales puede contribuir en la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?</p> <p>Cada vez más es bien claro la necesidad de adaptar los mecanismos y procesos de justicia a los cambios tecnológicos, por cuanto ello acelera más los procesos, por lo que no cabe dudas que se optimizan los procesos para atender en menos tiempo y una mayor cantidad de denuncias.</p> <p>2. ¿De qué manera el empleo de herramientas tecnológicas puede garantizar el acceso a la justicia en el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?</p> <p>Si se establecen adecuados protocolos de atención a la víctima a través de medios electrónicos se garantiza el acceso a la justicia.</p>
<b>Criterio 2. Marco jurídico y normativo</b>
<p>3. ¿De qué manera pueden brindarse aportes desde el orden legislativo en la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19 mediante el empleo de la tecnología?</p> <p>Los aportes desde la ley son sumamente importantes porque desde allí se genera la seguridad jurídica. Los aportes más importantes serían no solo en las posibles herramientas tecnológicas a emplear sino en el resguardo de la absoluta confidencialidad, y en garantizar que la información allí transmitida no será transmitida a terceros.</p> <p>En Perú, existe un aporte importante con la reforma del artículo 15 de la Ley N° 30464, a través de la Ley N° 31156 aprobada por el Congreso de la República y promulgada por el Poder Ejecutivo, por cuanto se ha permitido que la víctima de violencia pueda efectuar denuncias a través de medios electrónicos.</p> <p>4. ¿De qué manera se deben incorporar políticas públicas innovadoras en el área tecnológica para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?</p> <p>El Estado tiene la obligación de garantizar los derechos de los ciudadanos, de acuerdo a la Constitución, así todas las instituciones deben trabajar en función de ello, para lo cual deben dictar las políticas públicas que sean necesarias, tal como lo hizo el Poder Judicial con las Resoluciones que dictó para emplear plataformas tecnológicas para la celebración de audiencias virtuales, así se pueden incluir políticas públicas en el caso de instituciones con competencia en los delitos de violencia familiar.</p>
<b>Atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19</b>
<b>Criterio 3. Orientación, protección y ayuda</b>
<p>5. En su opinión ¿cuál es la directriz que debe tener el Estado peruano para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?</p>

El derecho a la vida es lo primero que procura resguardar el Estado cuando de delitos de violencia se trata, y en virtud de eso es que debe y de su importancia es que procura mejorar los procesos que minimicen los daños provocados por los delitos de violencia.

6. ¿Cuáles medios tecnológicos deberían emplearse para valorar el riesgo al momento de la atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

Las líneas telefónicas con apoyo de videos de ser necesarios es una de las herramientas más básicas hoy, se podrán implementar otros pero lo más importante es resguardar la confidencialidad de la denuncia y el resguardo del material que resulte del objeto de la grabación como garantías del debido proceso.

#### Criterio 4. Estrategias prioritarias

7. ¿De qué manera las medidas existentes son suficientes y efectivas en el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

La seguridad y los debidos procesos tradicionales de la norma, como el caso de las audiencias en los juicios, no han escapado a la afectación de la crisis ocasionada por la pandemia del covid-19, lo que sin dudas requiere la reconfiguración de las medidas existencias y de los procesos, así como fueron ajustándose las audiencias y recepción de demandas en el Poder Judicial. Sería importante continuar con los avances logrados con la situación actual.

8. ¿De qué manera las medidas contenidas en la normativa actual deben ser evaluadas para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

Considero que ya han sido evaluadas con todas las modificaciones provocadas por el covid y es lo que ha originado que se hayan previsto nuevos y novedosos mecanismos para agilizar esos procesos, ahora lo importante sería incorporar esos modelos en la norma actual

#### Entrevistado 4

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO  
FACULTAD DE DERECHO  
CARRERA PROFESIONAL DE DERECHO**



## GUÍA DE PREGUNTAS

El presente cuestionario se realiza con el propósito de evaluar la posibilidad de regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19, Perú – 2021. Cabe destacar que las respuestas suministradas por usted, solo se utilizarán con fines académicos para la elaboración de mi tesis para optar al grado de Profesional de Derecho en la Universidad Privada de Trujillo. En este contexto, se considerarán todos los principios éticos a los fines de resguardar los datos suministrados.

**Instrucciones:** Para cada planteamiento, agradecemos fundamentar sus respuestas.

Profesión: Abogado

**Instrucciones:** Para cada planteamiento, agradecemos fundamentar sus respuestas.

<b>Regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso</b>
<b>Criterio 1. Empleo de medios tecnológicos</b>
<p>1. ¿De qué manera el empleo de los medios virtuales puede contribuir en la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?</p> <p>Puede contribuir significativamente, de hecho se ha visto en otros países que si se puede realizar una interrelación de sistemas entre las distintas instituciones que contribuyen o tienen competencia en la lucha contra los delitos de violencia familiar puede procurar mayor agilidad con la declaratoria de medidas de protección, por ejemplo que se interrelacionen el Ministerio Público, la Defensoría del Pueblo y los CEM, entre otros, con sistemas tecnológicos de avanzada</p>
<p>2. ¿De qué manera el empleo de herramientas tecnológicas puede garantizar el acceso a la justicia en el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?</p> <p>Las TIC han ido transformando el modo de funcionar de los servicios gubernamentales, y mejora por supuesto el trámite en el caso de la excepción de denuncias, sin embargo, considero que deben existir distintas vías digitales para que todos tengan acceso a la justicia, ya que posiblemente no todos tengan acceso a la tecnología y no se puede excluir a determinado sector, lo ideal es que todos contaran con un medio electrónico para asegurar efectivamente el acceso, pero en todo caso no se pueden limitar las vías para acceder a la justicia lo que tienen es que ampliarse</p>
<b>Criterio 2. Marco jurídico y normativo</b>
<p>3. ¿De qué manera pueden brindarse aportes desde el orden legislativo en la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19 mediante el empleo de la tecnología?</p> <p>Esta debe ser una de las principales estrategias iniciales para brindarle seguridad a todo el proceso, si la ley contempla de manera clara el empleo de medios tecnológicos y describe con claridad los procesos el aporte es evidente, asegurándose con ello el principio de legalidad y la seguridad jurídica.</p>

4. ¿De qué manera se deben incorporar políticas públicas innovadoras en el área tecnológica para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

Se debe tener claro que las TiC ofrecen una mejor manera de llevar a cabo los procesos, los agiliza, brinda en muchos casos mayor seguridad, y también tienen el potencial para crear nuevas prácticas y cambiar la forma en que las administraciones de justicia prestan servicios. Así, el Estado debe impulsar políticas públicas que se adecúen a esta necesidad con programas dirigidos no solo a crear mecanismos de acceso sino también a facilitar el acceso a la tecnología para los ciudadanos para que puedan emplearla

### **Atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19**

#### **Criterio 3. Orientación, protección y ayuda**

5. En su opinión ¿cuál es la directriz que debe tener el Estado peruano para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

El Estado debe pensar en la transformación de los servicios de justicia en torno a las necesidades de los usuarios. Si se ha evidenciado que los índices de violencia familiar han aumentado considerablemente, especialmente durante el confinamiento por la pandemia entonces el Estado debe tomar las medidas necesarias para combatir este suceso, y una de ellas es la incorporación de medios tecnológicos que faciliten la denuncia por parte de la víctima

6. ¿Cuáles medios tecnológicos deberían emplearse para valorar el riesgo al momento de la atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

Todas aquellas tecnologías que estén destinadas a aumentar la eficiencia de la justicia y acelere eficazmente la gestión de las instituciones. Esto puede generar un gran impacto en la digitalización de los procesos pero debe estar bien fundamentado en los valores de accesibilidad, legitimidad, legalidad y economía de los sistemas

#### **Criterio 4. Estrategias prioritarias**

7. ¿De qué manera las medidas existentes son suficientes y efectivas en el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

Se ha detectado en la actualidad que si bien pueden haber generado un resultado positivo ello no es suficiente, porque ha habido una evolución en la forma de procesarse los procesos empleándose la tecnología. Considero que el crecimiento de los casos de violencia es un factor clave para entender que no son suficientes para atender todos los requerimientos y que no pueden ofrecer una solución eficaz y rápida.

8. ¿De qué manera las medidas contenidas en la normativa actual deben ser evaluadas para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

Se ha detectado en la actualidad que si bien han generado un resultado, las medidas actuales requieren ser evaluadas, pero esto debe soportarse fundamentalmente en los valores de la justicia, comenzando por la accesibilidad. Una

revisión legislativa podría ser fundamental considerando todos los cambios que se han dado en la actualidad gracias al empleo de la tecnología, como la atención desde la distancia vía remota y así mismo pueden dictarse medias preventivas a distancia si se constatan los elementos para que sean procedentes. Por lo que es la ley la que debe ajustarse a estos cambios

## Entrevistado 5

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO  
FACULTAD DE DERECHO  
CARRERA PROFESIONAL DE DERECHO**



### GUÍA DE PREGUNTAS

El presente cuestionario se realiza con el propósito de evaluar la posibilidad de regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19, Perú – 2021. Cabe destacar que las respuestas suministradas por usted, solo se utilizarán con fines académicos para la elaboración de mi tesis para optar al grado de Profesional de Derecho en la Universidad Privada de Trujillo. En este contexto, se considerarán todos los principios éticos a los fines de resguardar los datos suministrados.

**Instrucciones:** Para cada planteamiento, agradecemos fundamentar sus respuestas.

Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )

Profesión: Abogada

**Instrucciones:** Para cada planteamiento, agradecemos fundamentar sus respuestas.

<b>Regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso</b>
<b>Criterio 1. Empleo de medios tecnológicos</b>
1. ¿De qué manera el empleo de los medios virtuales puede contribuir en la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19? Sería importante en crear sistemas que posibiliten el intercambio de información entre diversos actores, como es el caso de los agentes de policía, fiscales, tribunales y las hasta las mismas prisiones. Todo estos sistemas tecnológicos y su interoperabilidad podría permitir la recopilación y análisis de información más

precisa, y esta información se puede transmitir de manera inmediata a los especialistas para que brinden el apoyo psicológico, legal, que requiere el denunciante de manera más inmediata, por lo que también es importante la capacitación de la persona que maneje la herramienta para que pueda recopilar la información importante para que ello sea efectivo.

en el contexto de la formulación y reforma de políticas. Es todo caso es inevitable la evolución de los sistemas gubernamentales y judiciales en todo el mundo y se evidencian las ventajas que la mejora continua de las tecnologías puede poner a disposición.

2. ¿De qué manera el empleo de herramientas tecnológicas puede garantizar el acceso a la justicia en el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

Cuando se diseña e implementa de manera adecuada, la tecnología puede ayudar a los tribunales, instituciones como Fiscalías, Defensoría a luchar por alcanzar los valores jurídicos fundamentales de legalidad, legitimidad, economía y acceso a la justicia. Se ha evidenciado que las herramientas tecnológicas aplicadas a estas instituciones que forman del sistema de justicia pueden ayudar a lograr todos estos objetivos y mejorar el desempeño general de los sistemas

#### Criterio 2. Marco jurídico y normativo

3. ¿De qué manera pueden brindarse aportes desde el orden legislativo en la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19 mediante el empleo de la tecnología?

Se debe crear el marco legal para guiar implementación y las decisiones clave mediante el empleo de la tecnología. El aporte que va a brindar la mayor seguridad es a través de la ley. Hay que crearse los marcos regulatorios que estructuren las actividades con medios estables, seguros, con claras funcionalidades técnicas siempre y cuando con miras a reducir la complejidad del procedimiento.

4. ¿De qué manera se deben incorporar políticas públicas innovadoras en el área tecnológica para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

Los insumos tecnológicos, que pueden organizar las instituciones y dar vida electrónica a los procesos se pueden cambiar con intervenciones políticas apropiadas. Lo primero es que se debe invertir en proyectos de TiC que tengan claro la presencia de los principios jurídicos como la transparencia, la economía, la celeridad, entre otros. Los efectos combinados de esto es lo que va a generar un resultado positivo y va a depender fundamentalmente de la claridad de las políticas públicas en cuanto a los sistemas de justicia y de que se tenga en cuenta que mediante el uso de las TiC, los valores y principios jurídicos se pueden establecer condiciones que mejoren los procesos de denuncia

#### **Atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19**

#### Criterio 3. Orientación, protección y ayuda

5. En su opinión ¿cuál es la directriz que debe tener el Estado peruano para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

Considero que son varios aspectos, pero se debe comenzar por la necesidad de reducir la brecha digital existente, implementando las herramientas tecnológicas necesarias pero que también sean accesibles para todos los

usuarios. Otra es la capacitación, tanto de los usuarios como de los encargados de ser el ente receptor de las denuncias que estos servidores cuenten con las herramientas que les permitan identificar y reconocer las condiciones en las que se encuentren las víctimas de violencia frente a sus agresores al momento de la comunicación. Que la tecnología no sea vista como un mecanismo mecanizado que por efecto contrario aleje al denunciante.

6. ¿Cuáles medios tecnológicos deberían emplearse para valorar el riesgo al momento de la atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

La atención en línea es fundamental sería como es más rápido, sin embargo hay ocasiones donde la víctima está limitada para hablar y podría implementar medios como mensajes o correos electrónicos, donde solo se confirmen ciertos aspectos de manera rápida y sencilla pero que sean elementos suficientes para valorar el riesgo del momento, por nombrar uno de los múltiples medios que podrían existir

Criterio 4. Estrategias prioritarias

7. ¿De qué manera las medidas existentes son suficientes y efectivas en el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

No podría señalarlo sin una debida estadística pero si no se ofrece el debido acceso a la justicia no será efectiva ni suficiente, por más que se atienda pero no se le da la atención inmediata no estará generando el resultado requerido.

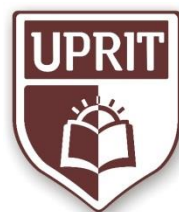
8. ¿De qué manera las medidas contenidas en la normativa actual deben ser evaluadas para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

La forma en que han tenido que automatizarse los procesos de manera on line por los hechos de la pandemia nos deja claro que hay que evaluarse las normas y adaptarlas a estos nuevos procesos que se han creado para quedarse debiendo buscarse la forma de favorecer la aplicación de la Constitución peruana y la Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, desde los enfoques de los derechos humanos, generando buenas prácticas en su interpretación y aplicación.

## Entrevistado 6

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO  
FACULTAD DE DERECHO  
CARRERA PROFESIONAL DE DERECHO**





## GUÍA DE PREGUNTAS

El presente cuestionario se realiza con el propósito de evaluar la posibilidad de regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19, Perú – 2021. Cabe destacar que las respuestas suministradas por usted, solo se utilizarán con fines académicos para la elaboración de mi tesis para optar al grado de Profesional de Derecho en la Universidad Privada de Trujillo. En este contexto, se considerarán todos los principios éticos a los fines de resguardar los datos suministrados.

**Instrucciones:** Para cada planteamiento, agradecemos fundamentar sus respuestas.

Profesión: Abogado

**Instrucciones:** Para cada planteamiento, agradecemos fundamentar sus respuestas.

<b>Regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso</b>	
<b>Criterio 1. Empleo de medios tecnológicos</b>	
1	¿De qué manera el empleo de los medios virtuales puede contribuir en la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19? Sin dudas son importantísimos para los proceso de atención de denuncias principalmente en estos momentos de pandemia, ya que permiten que se tenga real acceso en la búsqueda de una solución, y puede contribuir mucho más si le damos amplitud.
2	¿De qué manera el empleo de herramientas tecnológicas puede garantizar el acceso a la justicia en el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19? Ampliar la accesibilidad a la justicia es garantía precisamente de acceso, entre más vías ofreces para atender a las víctimas más posibilidades de acceso se tiene.
<b>Criterio 2. Marco jurídico y normativo</b>	
3	¿De qué manera pueden brindarse aportes desde el orden legislativo en la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19 mediante el empleo de la tecnología? Brindando seguridad jurídica. ES importante que la legislación asuma todos los protocolos que se han dictados actualmente para casos futuros ofreciendo así seguridad jurídica.

4	<p>¿De qué manera se deben incorporar políticas públicas innovadoras en el área tecnológica para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?</p> <p>La ley permitirá esta inclusión. También el Estado puede incorporar políticas públicas acordes con estos procedimientos necesarios para incorporar mayor tecnología en los procesos</p>
<b>Atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19</b>	
Criterio 3. Orientación, protección y ayuda	
5	<p>En su opinión ¿cuál es la directriz que debe tener el Estado peruano para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?</p> <p>El resguardo de los derechos humanos es fundamental, aún mediante el uso de la tecnología.</p>
6	<p>¿Cuáles medios tecnológicos deberían emplearse para valorar el riesgo al momento de la atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?</p> <p>Plataformas sencillas de manejar donde se soliciten datos fundamentales y el señalamiento de los hechos</p>
Criterio 4. Estrategias prioritarias	
7	<p>¿De qué manera las medidas existentes son suficientes y efectivas en el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?</p> <p>Son valiosas, pero pueden mejorar, actualizarse, pero lo más importante es que brinden un resultado óptimo y generen confiabilidad en el usuario</p>
8	<p>¿De qué manera las medidas contenidas en la normativa actual deben ser evaluadas para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?</p> <p>Deben evaluarse pensando en los cambios, las novedades, y sobre todo en la modernización de la ley</p>

### Entrevistado 7

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO  
FACULTAD DE DERECHO  
CARRERA PROFESIONAL DE DERECHO**



## GUÍA DE PREGUNTAS

El presente cuestionario se realiza con el propósito de evaluar la posibilidad de regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19, Perú – 2021. Cabe destacar que las respuestas suministradas por usted, solo se utilizarán con fines académicos para la elaboración de mi tesis para optar al grado de Profesional de Derecho en la Universidad Privada de Trujillo. En este contexto, se considerarán todos los principios éticos a los fines de resguardar los datos suministrados.

**Instrucciones:** Para cada planteamiento, agradecemos fundamentar sus respuestas.

Profesión: abogada

**Instrucciones:** Para cada planteamiento, agradecemos fundamentar sus respuestas.

<b>Regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso</b>
<b>Criterio 1. Empleo de medios tecnológicos</b>
1. ¿De qué manera el empleo de los medios virtuales puede contribuir en la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19? La atención de denuncia por delitos de violencia familiar debe transformarse necesariamente hacia la agilización de los procesos y si se emplea la tecnología sería un progreso importante, siempre que se ofrezca seguridad ciudadana y resguardo de los derechos humanos.
2. ¿De qué manera el empleo de herramientas tecnológicas puede garantizar el acceso a la justicia en el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19? Lo garantiza en la medida que se garanticen los derechos y principios constitucionales en estos procesos de atención a la víctima, entre estos, el derecho a la dignidad, el respeto a la víctima, el acceso a la justicia, el de seguridad jurídica.
<b>Criterio 2. Marco jurídico y normativo</b>
3. ¿De qué manera pueden brindarse aportes desde el orden legislativo en la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19 mediante el empleo de la tecnología? Se hace necesario incorporar nuevas directrices desde el ordenamiento jurídico. Un ejemplo de ellos son los países que están señalando importantes experiencias en la atención y prevención de los delitos de violencia familiar ante los hechos de la pandemia.
4. ¿De qué manera se deben incorporar políticas públicas innovadoras en el área tecnológica para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

Hay que avanzar en la gestión institucional y en el diseño y ejecución de las políticas públicas que busquen dar respuesta efectiva en los casos de violencia familiar, en pro de dictar mejoras dada las difíciles condiciones que plantea la crisis ocasionada por el COVID-19.

**Atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19**

**Criterio 3. Orientación, protección y ayuda**

5. En su opinión ¿cuál es la directriz que debe tener el Estado peruano para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

El Estado debe tener como norte la implementación de innovadoras herramientas tecnológicas para agilizar los procesos, ya no solo se puede creer que la atención presencial es la única forma de atención presencial, hay que ampliar los para atender los delitos de violencia familiar que se vayan cometiendo.

6. ¿Cuáles medios tecnológicos deberían emplearse para valorar el riesgo al momento de la atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

Se debe buscar la manera de digitalizar la ficha de valoración de riesgo ya que es el medio empleado para valorar este riesgo al momento de la denuncia.

**Criterio 4. Estrategias prioritarias**

7. ¿De qué manera las medidas existentes son suficientes y efectivas en el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

Si bien las medidas actuales han dado respuesta siempre se pueden modernizar más aún con el uso de la tecnología, lo relevante es que exista el respeto a los derechos humanos.

8. ¿De qué manera las medidas contenidas en la normativa actual deben ser evaluadas para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

Se debe revisar detalladamente la norma y contrastar la norma con lo que se ha hecho hasta ahora para evaluar las debilidades y actualizar los procesos

## Entrevistado 8

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO  
FACULTAD DE DERECHO  
CARRERA PROFESIONAL DE DERECHO**



### GUÍA DE PREGUNTAS

El presente cuestionario se realiza con el propósito de evaluar la posibilidad de regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19, Perú – 2021. Cabe destacar que las respuestas suministradas por usted, solo se utilizarán con fines académicos para la elaboración de mi tesis para optar al grado de Profesional de Derecho en la Universidad Privada de Trujillo. En este contexto, se considerarán todos los principios éticos a los fines de resguardar los datos suministrados.

**Instrucciones:** Para cada planteamiento, agradecemos fundamentar sus respuestas.

Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )

Profesión: Abogado

**Instrucciones:** Para cada planteamiento, agradecemos fundamentar sus respuestas.

<b>Regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso</b>
<b>Criterio 1. Empleo de medios tecnológicos</b>
1. ¿De qué manera el empleo de los medios virtuales puede contribuir en la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19? Se deben optimizar los procesos para atender en menor tiempo una gran cantidad de denuncia y esto se logra actualmente es con la modernización tecnológica de los procesos.
2. ¿De qué manera el empleo de herramientas tecnológicas puede garantizar el acceso a la justicia en el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19? Si se establecen herramientas accesibles, sencillas y manejar puede garantizar el acceso a la justicia, lo importante es eso, que gran cantidad de ciudadanos tenga la posibilidad de acceder a estar y sean prácticas de usar, y que se ofrezcan diversos medios para que estén al alcance de los que las requieran
<b>Criterio 2. Marco jurídico y normativo</b>

3. ¿De qué manera pueden brindarse aportes desde el orden legislativo en la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19 mediante el empleo de la tecnología?

La ley sería un gran aporte por cuanto es la que genera la seguridad jurídica, siempre que se garanticen otros factores como la confidencialidad, el respeto a la dignidad humana, el debido proceso, la Ley N° 31156 es una muestra de que la víctima de violencia pueda efectuar denuncias a través de medios electrónicos.

4. ¿De qué manera se deben incorporar políticas públicas innovadoras en el área tecnológica para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

Entre las obligaciones del Estado se encuentra la de dictar las políticas públicas que impulsen el desarrollo de la tecnología y sea incorporada en los procesos que se requieran para agilizar la ayuda, especialmente en el sistema de justicia, muestra de ello se evidenció en el Poder Judicial con las audiencias virtuales

### **Atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19**

#### **Criterio 3. Orientación, protección y ayuda**

5. En su opinión ¿cuál es la directriz que debe tener el Estado peruano para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

El derecho a la vida, el derecho a la salud, el derecho a un vida digna, entre otros, son los principales derechos que debe resguardar el Estado, en lo que concierne a los hechos de violencia y es por ello que requiere de una adecuada atención por parte del Estado al estar involucrada la vida de las personas

6. ¿Cuáles medios tecnológicos deberían emplearse para valorar el riesgo al momento de la atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

Son varios, sin duda las líneas telefónicas, el uso del internet mediante páginas fácil de entender y acceder, y sobre todo que la ley lo permita para asegurar la confiabilidad de esos instrumentos tecnológicos

#### **Criterio 4. Estrategias prioritarias**

7. ¿De qué manera las medidas existentes son suficientes y efectivas en el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

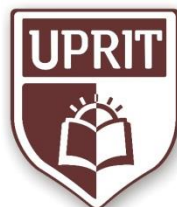
No terminan siendo suficientes si los hechos de violencia siguen en aumento, más aún cuando en la actualidad el empleo de los medios tecnológicos cada vez se hacen más imprescindibles para el ciudadano y es claro que agilizan los procesos desde casa o desde cualquier lugar en que se encuentre en este caso la víctima

8. ¿De qué manera las medidas contenidas en la normativa actual deben ser evaluadas para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19?

ES importante y necesario revisar todos los cambios que por resoluciones se han dictado ante los hechos del covid para que, de resultar positivo, se incorporen a las normas

## Entrevistado 9

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO  
FACULTAD DE DERECHO  
CARRERA PROFESIONAL DE DERECHO**



### GUÍA DE PREGUNTAS

El presente cuestionario se realiza con el propósito de evaluar la posibilidad de regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19, Perú – 2021. Cabe destacar que las respuestas suministradas por usted, solo se utilizarán con fines académicos para la elaboración de mi tesis para optar al grado de Profesional de Derecho en la Universidad Privada de Trujillo. En este contexto, se considerarán todos los principios éticos a los fines de resguardar los datos suministrados.

**Instrucciones:** Para cada planteamiento, agradecemos fundamentar sus respuestas.

Profesión: Abogada

**Instrucciones:** Para cada planteamiento, agradecemos fundamentar sus respuestas.

<b>Regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso</b>
<b>Criterio 1. Empleo de medios tecnológicos</b>
1. ¿De qué manera el empleo de los medios virtuales puede contribuir en la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19? Distintos países han procurado mayor agilidad de los procesos con la declaratoria de medidas de protección generadas con la actual pandemia. Un punto realmente interesante es la coordinación generada con los diferentes organismos para agilizar los procesos
2. ¿De qué manera el empleo de herramientas tecnológicas puede garantizar el acceso a la justicia en el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19? Los servicios gubernamentales se han inclinado necesariamente hacia la modernización empleando la tecnología para la agilización y accesibilidad de los procesos, sin embargo es conveniente que existan una amplia variedad de medios digitales para que todos tengan acceso a la justicia y exista un resguardo del derecho a la igualdad en cuanto al acceso para todos los ciudadanos

<p><b>Criterio 2. Marco jurídico y normativo</b></p> <p>3. ¿De qué manera pueden brindarse aportes desde el orden legislativo en la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19 mediante el empleo de la tecnología? Brindando seguridad a todo el proceso es la mayor forma de generar un gran aporte. Cuando la ley regula todos los procesos se garantiza el principio de legalidad y el derecho a la seguridad jurídica-</p> <p>4. ¿De qué manera se deben incorporar políticas públicas innovadoras en el área tecnológica para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19? Se deben incorporar políticas públicas innovadoras en el área tecnológica por parte del Estado para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en los momentos de pandemia, considerando que han aumentado los casos de violencia en este tiempo, mediante Resoluciones dictadas de manera inmediata que tengan como objetivo el respeto por los derechos humanos</p>
<p style="text-align: center;"><b>Atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19</b></p>
<p><b>Criterio 3. Orientación, protección y ayuda</b></p> <p>5. En su opinión ¿cuál es la directriz que debe tener el Estado peruano para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19? Los altos índices de violencia familiar evidenciados durante el confinamiento por la pandemia han llevado al Estado a evaluar nuevos procesos soportados en la tecnología, tomando las medidas que ha estimado adecuadas para confrontar este hecho y sin dudas se ha percatado que una de las mejores de hacerlo es incorporando la tecnología</p> <p>6. ¿Cuáles medios tecnológicos deberían emplearse para valorar el riesgo al momento de la atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19? Las que sean necesarias para agilizar los procesos y sean sencillas y económicas para el usuario, sin dudas la más práctica es la línea telefónica, sin embargo, en ocasiones la víctima no puede comunicarse verbalmente y requiere de otros medios , entonces se deben buscar los diversos medios que garanticen la seguridad y el derecho a la vida</p>
<p><b>Criterio 4. Estrategias prioritarias</b></p> <p>7. ¿De qué manera las medidas existentes son suficientes y efectivas en el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19? No son suficientes, aunque no han dejado de ser importante, y ello lo hemos visto con la pandemia actual, fue claro que se requirió de otros medios pocos comunes para atender los casos de violencia familiar</p> <p>8. ¿De qué manera las medidas contenidas en la normativa actual deben ser evaluadas para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19? Las medidas actuales requieren ser evaluadas en función de lo que debe entenderse por justicia y como se han modernizado los procesos, donde se</p>



procura fundamentalmente la accesibilidad de las personas a los sistemas especialmente al sistema de justicia, por lo que la ley debe ir modernizándose con la atención desde la distancia vía remota

## Entrevistado 10

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO  
FACULTAD DE DERECHO  
CARRERA PROFESIONAL DE DERECHO**



### GUÍA DE PREGUNTAS

El presente cuestionario se realiza con el propósito de evaluar la posibilidad de regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19, Perú – 2021. Cabe destacar que las respuestas suministradas por usted, solo se utilizarán con fines académicos para la elaboración de mi tesis para optar al grado de Profesional de Derecho en la Universidad Privada de Trujillo. En este contexto, se considerarán todos los principios éticos a los fines de resguardar los datos suministrados.

**Instrucciones:** Para cada planteamiento, agradecemos fundamentar sus respuestas.

Sexo: Femenino ( ) Masculino ( )

Profesión: Abogada

**Instrucciones:** Para cada planteamiento, agradecemos fundamentar sus respuestas.

<b>Regulación e innovación tecnológica para la optimización del proceso</b>
<b>Criterio 1. Empleo de medios tecnológicos</b>
1. ¿De qué manera el empleo de los medios virtuales puede contribuir en la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19? Destaca la importancia del intercambio de información entre los órganos que integran el sistema de justicia en este país para poder agilizar el otorgamiento de medias y la actuación de los órganos de seguridad en protección de la víctimas y demás personas involucradas
2. ¿De qué manera el empleo de herramientas tecnológicas puede garantizar el acceso a la justicia en el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19? La tecnología puede contribuir con el sistema de justicia para confrontar los hechos violentos y actuar de manera diligente y oportuna. Actualmente es claro que la

tecnología agiliza todos los procesos lo importante desde el punto de vista del derecho es que la norma regule su uso y formulación de procesos con base a ella, es la forma de garantizar la seguridad jurídica
<b>Criterio 2. Marco jurídico y normativo</b>
<p>3. ¿De qué manera pueden brindarse aportes desde el orden legislativo en la optimización del proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19 mediante el empleo de la tecnología? Creando el marco legal para implementar el uso de la tecnología. La ley es la que va a garantizar la seguridad jurídica y el principio de legalidad.</p> <p>4. ¿De qué manera se deben incorporar políticas públicas innovadoras en el área tecnológica para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19? El Estado es el principal garante de los insumos tecnológicos, la organización de las instituciones y dar vida electrónica a los procesos, y esto lo puede lograr principalmente a través de las políticas públicas, invirtiendo en proyectos tecnológicos donde se garantice la transparencia, la confidencialidad, la economía, la accesibilidad.</p>
<b>Atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid-19</b>
<b>Criterio 3. Orientación, protección y ayuda</b>
<p>5. En su opinión ¿cuál es la directriz que debe tener el Estado peruano para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19? El acceso igualitario a los medios tecnológicos, procurar cerrar la brecha digital existente permitiendo la accesibilidad de todos los ciudadanos a estos medios.</p> <p>6. ¿Cuáles medios tecnológicos deberían emplearse para valorar el riesgo al momento de la atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19? La atención en línea es el más común, conocido y accesible, pero aun así, puede ser limitado para muchos por lo que se debe dar apertura a otros medios como el internet</p>
<b>Criterio 4. Estrategias prioritarias</b>
<p>7. ¿De qué manera las medidas existentes son suficientes y efectivas en el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19? Si los casos de violencia familiar han aumentado considerablemente con la pandemia actual, ello da indicio de que no han sido totalmente suficientes o efectivas, por lo que se deben reevaluar para ajustar los mecanismos de acuerdo a la ley y ofrecer unas soluciones de resultado positivo</p> <p>8. ¿De qué manera las medidas contenidas en la normativa actual deben ser evaluadas para optimizar el proceso de atención de denuncia por delitos de violencia familiar en tiempos de Covid -19? Sin dudas las normas deben revisarse y adaptarse a los nuevos procesos, especialmente Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, ya que la pandemia actual nos</p>

ha dejado claro que lo que teníamos hasta el momento no era suficiente para atender los sucesos, por lo que deben modernizarse, ya no solo vía decretos o resoluciones para contingencias del momento sino que deben pensarse en procesos más ágiles para el futuro y bajo cualquier circunstancias.

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Callao, 23 de junio del 2020

Apellidos y nombres del experto: **BRAULIO ANTONIO CASTILLO CANALES**

DNI: **47011880**

Teléfono: **984214226**

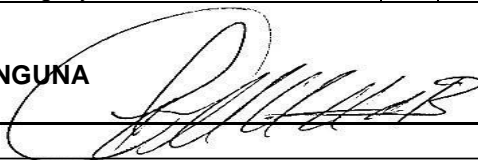
Título/grados: **MAESTRO**

Cargo e institución en que labora: **COORDINADOR ACADÉMICO DE LA UCV – FILIAL CALLAO**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: **NINGUNA**



Mgtr. BRAULIO ANTONIO CASTILLO CANALES

